



# Mitgliederurteil: Fairness von Lohnsteuerhilfvereinen 2018

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 17 Lohnsteuerhilfvereine in Deutschland



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Februar 2018
<b>Stichprobe</b>	1.387 Urteile von 1.155 Befragten, die in den letzten 24 Monaten Mitglied eines Lohnsteuerhilfvereins waren
<b>Auswertung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</li> </ul> <p><u>Detailergebnisse für 17 Lohnsteuerhilfvereine*</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ABC-e.V. Lohnsteuerhilfverein Sitz Potsdam</li> <li>• AKTUELL Lohnsteuerhilfverein e.V.</li> <li>• Arbeitnehmer Lohnsteuerhilfverein e.V. (ALV)</li> <li>• BVBB Lohnsteuerhilfverein e.V.</li> <li>• HILO e.V.</li> <li>• Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler Nordrhein Westfalen e.V. (IDL NRW)</li> <li>• Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler e.V (IDL)</li> <li>• Isar e.V.</li> <li>• LBV Hamm e.V.</li> <li>• Lohn- und Einkommensteuer Hilfe-Ring Deutschland e.V. (STEUERRING)</li> <li>• Lohnsteuerberatungsverbund e.V.</li> <li>• Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg e.V. (LohiBW)</li> <li>• Lohnsteuerhilfe Bayern e.V. (lohi)</li> <li>• Lohnsteuerhilfe Fuldata e.V. (LhF)</li> <li>• Lohnsteuerhilfe für Arbeitnehmer e.V. (LSTHV) Sitz Gladbeck</li> <li>• Ring der Steuerzahler e.V. Lohnsteuerhilfverein (RDS)</li> <li>• Vereinigte Lohnsteuerhilfe e.V. (VLH)</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	130 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

\*Aus Gründen der Lesbarkeit werden im Bericht ausschließlich die Abkürzungen der Lohnsteuerhilfvereine verwendet.

## Studiendesign

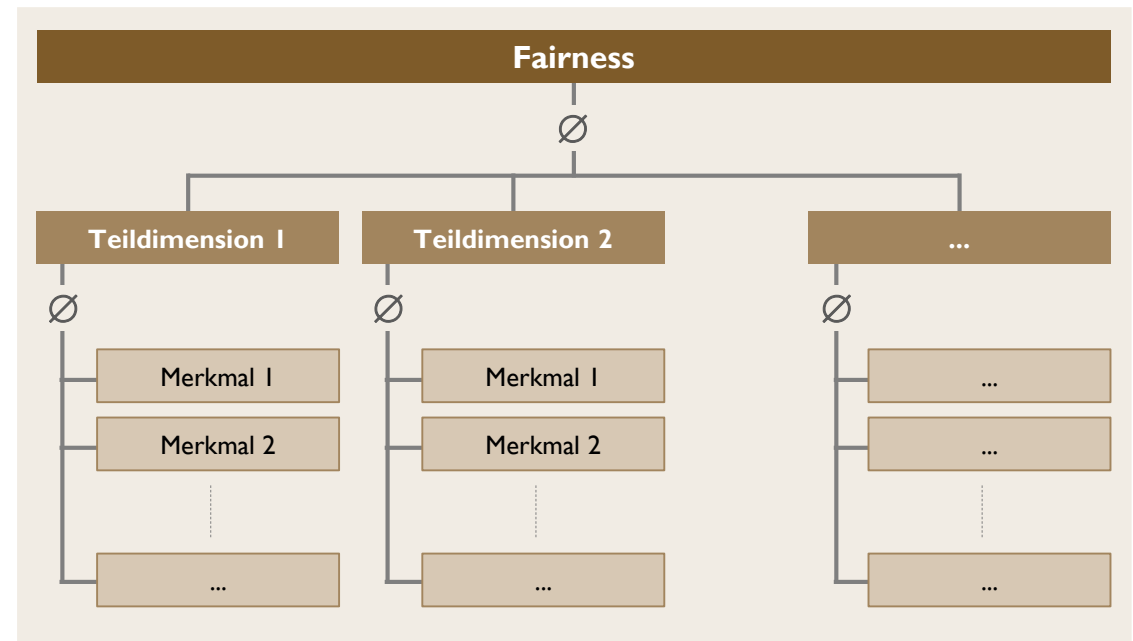
<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Mitgliederorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Mitgliederbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treu</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Faires Leistungsangebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfang der Leistungen bei Steuererklärungen</li> <li>• Qualität der Leistungen</li> <li>• Zusatzleistungen</li> <li>• Verlässlichkeit der Vorausberechnung</li> <li>• Online-Service zur Steuererklärungserstellung</li> <li>• Unkomplizierte Bearbeitung der Steuererklärung</li> <li>• Kenntnisse im aktuellen Steuerrecht</li> </ul>
<b>Faire Beratung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachkompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Verständliche Beantwortung aller Fragen</li> <li>• Ausreichende Beratungszeit</li> <li>• Informiertheit über Lebensverhältnisse</li> <li>• Tipps zum Steuersparpotenzial</li> <li>• Korrespondenz mit dem Finanzamt</li> </ul>
<b>Fairer Service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reibungslosigkeit des Telefon-Kontakts</li> <li>• Umgehende Beantwortung von E-Mail-Anfragen</li> <li>• Zeitnahe Terminvereinbarung</li> <li>• Örtliche Erreichbarkeit</li> <li>• Übersichtlichkeit und Informationsgehalt des Internetauftritts</li> </ul>
<b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Leistungstransparenz</li> <li>• Angemessenheit von Gebühren und Jahresbeiträgen</li> </ul>

## Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Mitglieder bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



## Teildimensionen der Fairness von Lohnsteuerhilfvereinen

### Fairness

#### Faires Leistungsangebot

- Umfang der Leistungen bei Steuererklärungen
- Qualität der Leistungen
- Zusatzleistungen
- Verlässlichkeit der Vorausberechnung
- Online-Service zur Steuererklärungserstellung
- Unkomplizierte Bearbeitung der Steuererklärung
- Kenntnisse im aktuellen Steuerrecht

#### Faire Beratung

- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Verständliche Beantwortung aller Fragen
- Ausreichende Beratungszeit
- Informiertheit über Lebensverhältnisse
- Tipps zum Steuersparpotenzial
- Korrespondenz mit dem Finanzamt

#### Fairer Service

- Reibungslosigkeit des Telefon-Kontakts
- Umgehende Beantwortung von E-Mail-Anfragen
- Zeitnahe Terminvereinbarung
- Örtliche Erreichbarkeit
- Übersichtlichkeit und Informationsgehalt des Internetauftritts

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Leistungstransparenz
- Angemessenheit von Gebühren und Jahresbeiträgen

## FOCUS-MONEY Mitgliederurteil: Fairer Lohnsteuerhilfeverein (I)

FAIRNESS	
sehr gut	AKTUELL
sehr gut	lohi
sehr gut	LohiBW
sehr gut	VLH
gut	ABC
gut	IDL NRW
gut	LhF
gut	STEUERRING
	ALV
	BVBB
	HILO
	IDL
	Isar
	LBV Hamm
	Lohnsteuerberatungsverbund
	LSTHV
	RDS

Faires Leistungsangebot	
sehr gut	AKTUELL
sehr gut	lohi
sehr gut	LohiBW
sehr gut	VLH
gut	ABC
gut	ALV
gut	IDL NRW
gut	STEUERRING
	BVBB
	HILO
	IDL
	Isar
	LBV Hamm
	LhF
	Lohnsteuerberatungsverbund
	LSTHV
	RDS

Faire Beratung	
sehr gut	AKTUELL
sehr gut	lohi
sehr gut	LohiBW
sehr gut	VLH
gut	ABC
gut	ALV
gut	IDL NRW
gut	STEUERRING
	BVBB
	HILO
	IDL
	Isar
	LBV Hamm
	LhF
	Lohnsteuerberatungsverbund
	LSTHV
	RDS

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

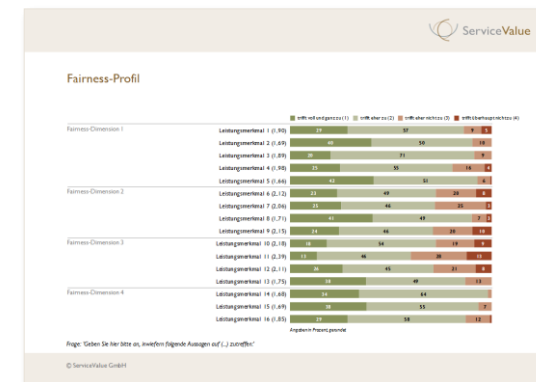
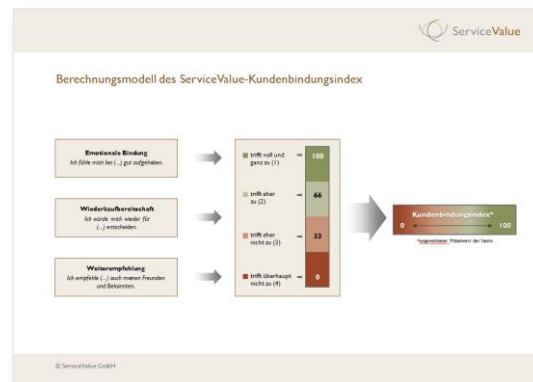
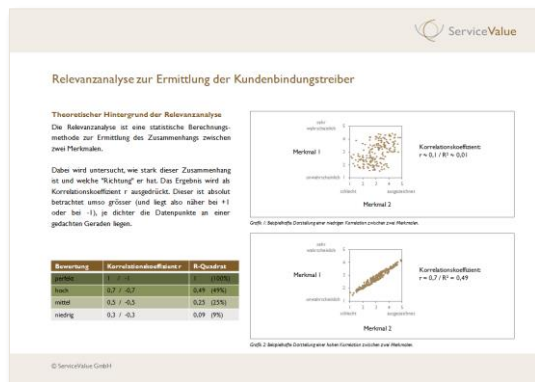
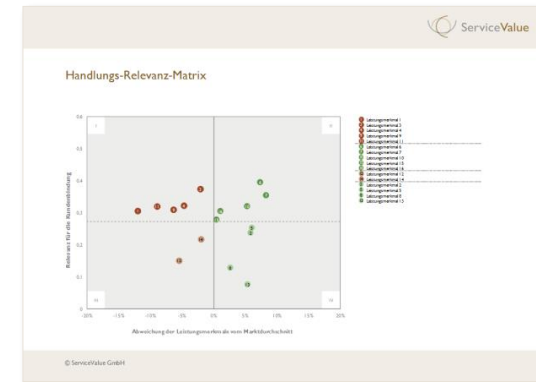
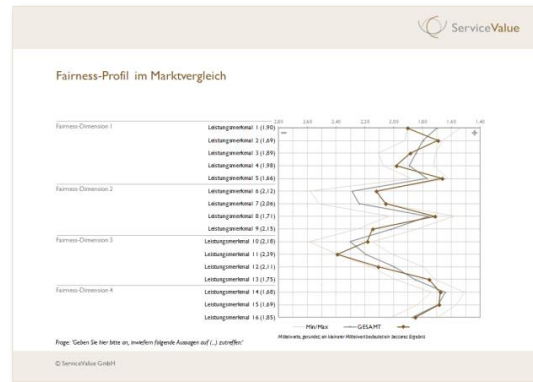
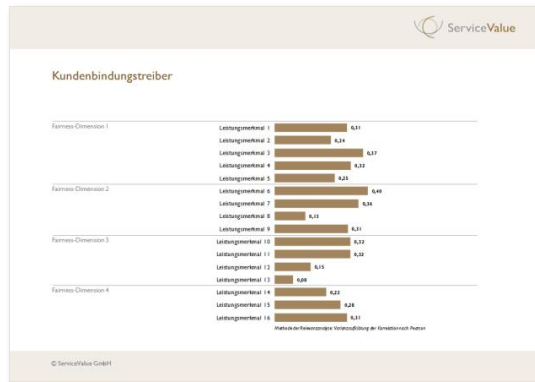
## FOCUS-MONEY Mitgliederurteil: Fairer Lohnsteuerhilfeverein (II)

Fairer Service	
sehr gut	AKTUELL
sehr gut	LhF
sehr gut	lohi
sehr gut	LohiBW
sehr gut	VLH
gut	ABC
gut	HILO
gut	STEUERRING
	ALV
	BVBB
	IDL
	IDL NRW
	Isar
	LBV Hamm
	Lohnsteuerberatungsverbund
	LSTHV
	RDS

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	AKTUELL
sehr gut	LhF
sehr gut	lohi
sehr gut	STEUERRING
sehr gut	VLH
gut	ABC
gut	ALV
gut	IDL NRW
gut	LohiBW
	BVBB
	HILO
	IDL
	Isar
	LBV Hamm
	Lohnsteuerberatungsverbund
	LSTHV
	RDS

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

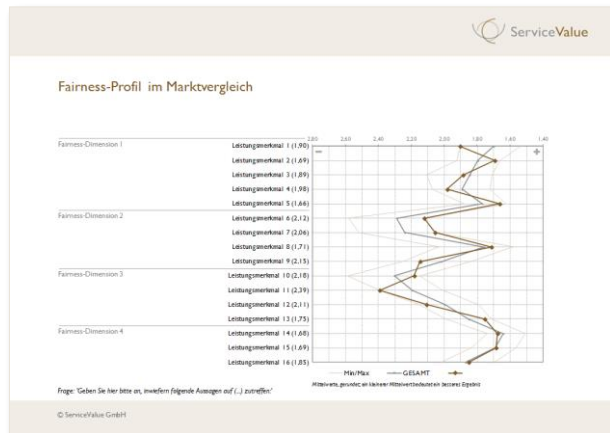
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.



## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

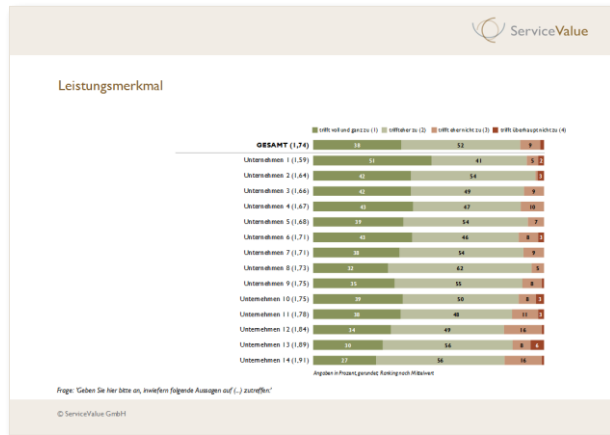


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairnessprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Mitgliederbindung?
- ⇒ Mitgliederbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Wiederkaufbereitschaft und Weiterempfehlung

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Mitgliederurteil: Fairness von Lohnsteuerhilfvereinen 2018“ (Einzelexemplar, 130 Seiten, PDF)  
zum Preis von 2.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „Mitgliederurteil: Fairness von Lohnsteuerhilfvereinen 2018“ (Einzelexemplar, 130 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 4.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

### Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

## Impressum

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / Alterfalter - Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)