



Mitgliederurteil: Fairness von Lohnsteuerhilfvereinen 2021

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 22 Lohnsteuerhilfvereine



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Januar 2021
Stichprobe	2.075 Urteile von 1.666 Befragten, die in den letzten 12 Monaten Mitglied eines Lohnsteuerhilfvereins waren
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p><u>Detailergebnisse für 22 Lohnsteuerhilfvereine*:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ABC-e.V. Lohnsteuerhilfverein Sitz Potsdam • ADL Allgemeiner Deutscher Lohnsteuerhilfverein e.V. • AKTUELL Lohnsteuerhilfverein e.V. • Arbeitnehmer Lohnsteuerhilfverein e.V. (ALV) • BVBB Lohnsteuerhilfverein e.V. • Deutsche Lohnsteuerhilfe e.V. • HILO e.V. • Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler e.V. (IDL) • Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler Nordrhein Westfalen e.V. (IDL NRW) • Isar e.V. • LBV Hamm e.V. • Lohn- und Einkommensteuer Hilfe-Ring Deutschland e.V. (STEUERRING) • Lohnsteuerberatungsverbund e.V. • Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg e.V. (LohiBW) • Lohnsteuerhilfe Bayern e.V. (Iohi) • Lohnsteuerhilfe Berlin-Brandenburg e.V. (LHBB) • Lohnsteuerhilfe Fuldata e.V. (LhF) • Lohnsteuerhilfe für Arbeitnehmer e.V. (LSTHV) Gladbeck • Lohnsteuerhilfverein ELVE e.V. • Lohnsteuerhilfverein für Arbeitnehmer e.V. (LSTHV) Cottbus • Ring der Steuerzahler e.V. Lohnsteuerhilfverein (RDS) • Vereinigte Lohnsteuerhilfe e.V. (VLH)
Gesamtumfang	246 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

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

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Mitgliederorientierung • Ruf und Image
Mitgliederbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faires Leistungsangebot	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Fachkompetenz der Mitarbeiter • Verständliche Beantwortung aller Fragen • Ausreichende Beratungszeit • Informiertheit über Lebensverhältnisse • Tipps zum Steuersparpotenzial • Korrespondenz mit dem Finanzamt

Studiendesign (II)

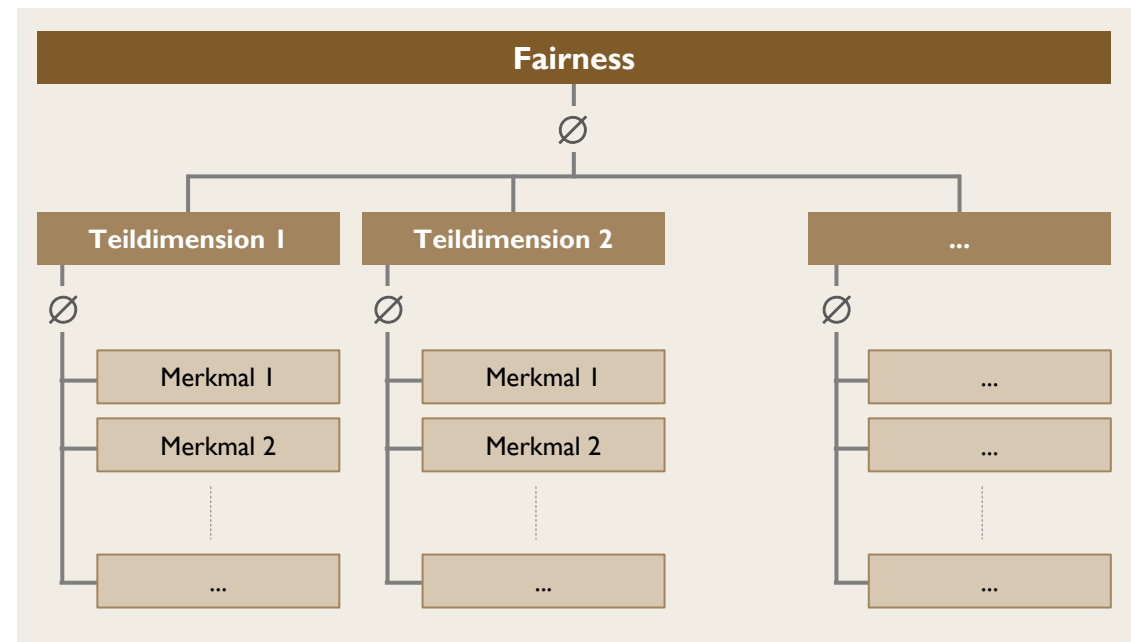
Fairer Service	<ul style="list-style-type: none">• Reibungslosigkeit des Telefon-Kontakts• Umgehende Beantwortung von E-Mail-Anfragen• Zeitnahe Terminvereinbarung• Örtliche Erreichbarkeit• Übersichtlichkeit und Informationsgehalt des Internetauftritts
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Leistungstransparenz• Angemessenheit von Gebühren und Jahresbeiträgen

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 Lohnsteuerhilfverein (I)

FAIRNESS		Faires Leistungsangebot		Faire Beratung	
sehr gut	AKTUELL	sehr gut	AKTUELL	sehr gut	AKTUELL
sehr gut	Deutsche Lohnsteuerhilfe	sehr gut	Deutsche Lohnsteuerhilfe	sehr gut	Deutsche Lohnsteuerhilfe
sehr gut	LhF	sehr gut	LhF	sehr gut	LhF
sehr gut	lohi	sehr gut	lohi	sehr gut	lohi
sehr gut	LohiBW	sehr gut	LohiBW	sehr gut	LohiBW
sehr gut	STEUERRING	sehr gut	STEUERRING	sehr gut	STEUERRING
sehr gut	VLH	sehr gut	VLH	sehr gut	VLH
gut	ABC	gut	ABC	gut	ABC
gut	ADL	gut	ADL	gut	ADL
gut	HILO	gut	ALV	gut	HILO
gut	LHBB	gut	HILO	gut	IDL NRW
	ALV	gut	LHBB	gut	LHBB
	BVBB		BVBB		ALV
	ELVE		ELVE		BVBB
	IDL		IDL		ELVE
	IDL NRW		IDL NRW		IDL
	Isar		Isar		Isar
	LBV Hamm		LBV Hamm		LBV Hamm
	Lohnsteuerberatungsverbund		Lohnsteuerberatungsverbund		Lohnsteuerberatungsverbund
	LSTHV Cottbus		LSTHV Cottbus		LSTHV Cottbus
	LSTHV Gladbeck		LSTHV Gladbeck		LSTHV Gladbeck
	RDS		RDS		RDS

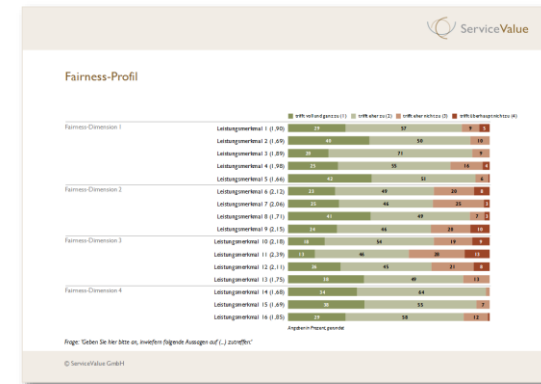
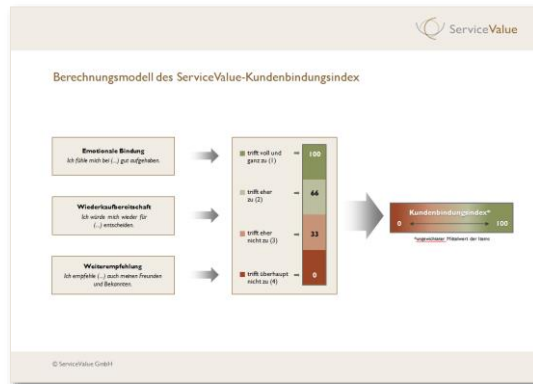
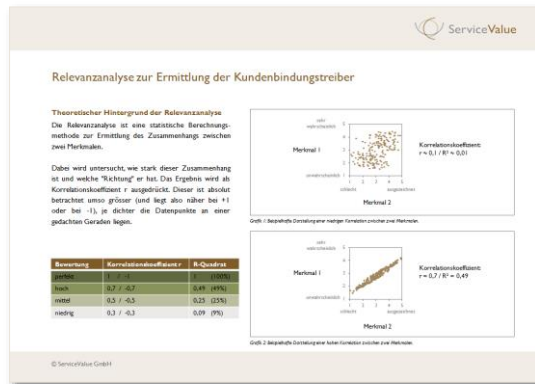
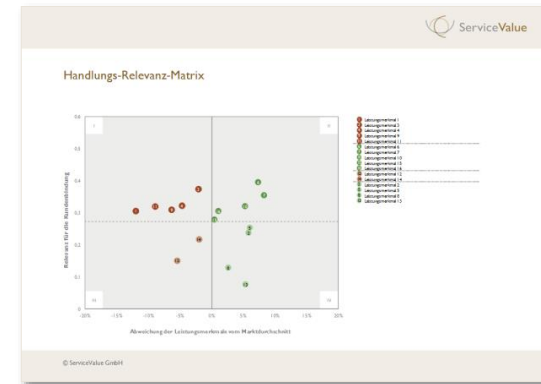
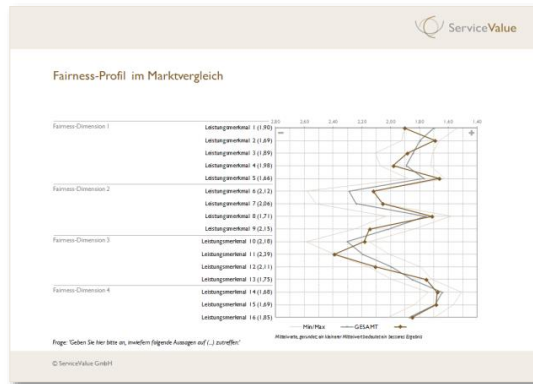
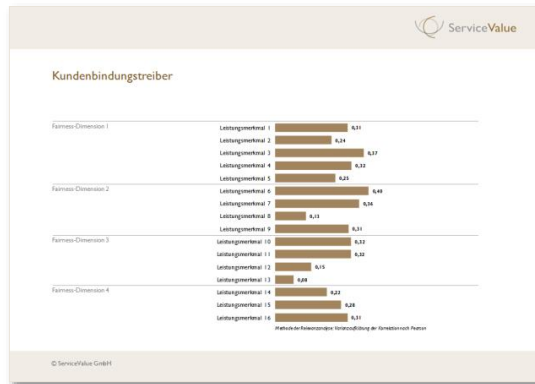
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Mitgliederurteil: Fairer Lohnsteuerhilfverein (II)

Fairer Service		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	AKTUELL	sehr gut	AKTUELL
sehr gut	Deutsche Lohnsteuerhilfe	sehr gut	Deutsche Lohnsteuerhilfe
sehr gut	LhF	sehr gut	LhF
sehr gut	lohi	sehr gut	lohi
sehr gut	LohiBW	sehr gut	STUERRING
sehr gut	STUERRING	sehr gut	VLH
sehr gut	VLH	gut	ABC
gut	ABC	gut	ADL
gut	ADL	gut	ALV
gut	ELVE	gut	ELVE
gut	HILO	gut	LHBB
gut	LHBB	gut	LohiBW
	ALV		BVBB
	BVBB		HILO
	IDL		IDL
	IDL NRW		IDL NRW
	Isar		Isar
	LBV Hamm		LBV Hamm
	Lohnsteuerberatungsverbund		Lohnsteuerberatungsverbund
	LSTHV Cottbus		LSTHV Cottbus
	LSTHV Gladbeck		LSTHV Gladbeck
	RDS		RDS

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

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

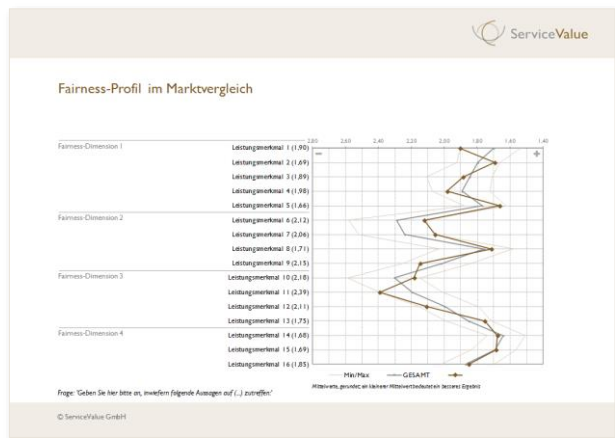
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

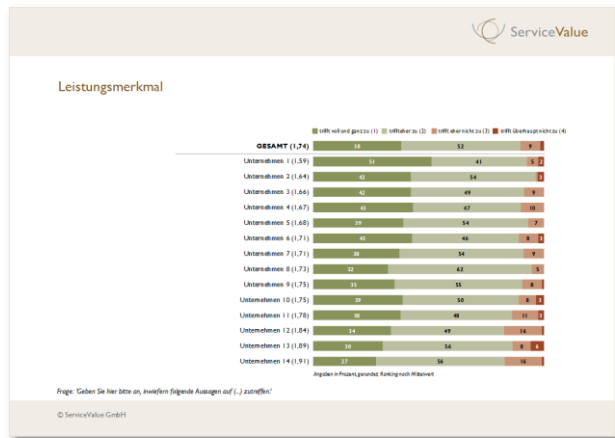
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ Fairness-Profil 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 oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Mitgliederurteil: Fairness von Lohnsteuerhilfvereinen 2021“ (Einzexemplar, 246 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 2021 “ (Einzexemplar, 246 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. 341

50935 Köln

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

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

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Mitgliederäußerungen 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 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de