

Beschluss des Landrats vom 27.08.2026

Nr. 1939

53. Kundenfreundliche Baselbieter Steuerverwaltung 2026/4872; Protokoll: pw

Adil Koller (SP) wünscht die Diskussion.

://: Der Diskussion wird stattgegeben.

Adil Koller (SP) weiss nicht, wie viele Stunden die Anwesenden in den letzten Jahren in Telefonwarteschlangen von Kundendiensten verbracht haben – sei dies beim Kanton, bei der Krankenkasse oder beim Handyabo-Anbieter. Wenn Adil Koller fetzige Musik hören will, nutzt er eigentlich lieber Spotify, anstatt sich in irgendeine Warteschlange einzureihen. Kafka hat dies in «Das Schloss» gut beschrieben: Landvermesser K. ruft dort bei einer Behörde an, um in Erfahrung zu bringen, was diese von ihm möchte, erreicht aber einfach niemanden. So wie Landvermesser K. ist es im Kanton Basel-Landschaft vergangenen Januar auch tausenden Baselbieter Steuerpflichtigen ergangen beim Versuch, eine Auskunft über ihren Kontoauszug bei den Steuern zu erhalten. Jeweils im Januar verschickt die Steuerverwaltung hunderttausende solche Auszüge. In der Folge rufen natürlich auch viele Leute bei der Steuerverwaltung an. Die 4'000 Telefonanrufe werden durch 4,35 Vollzeitstellenäquivalente bedient – vermutlich also durch fünf oder sechs Personen. Dies bedeutet, dass von 100 Anrufenden 92 niemanden erreicht haben. Bei den Steuern geht es nicht zuletzt auch um die Akzeptanz durch die Bevölkerung. Entsprechend wäre wichtig, dass sie jemanden bei der Steuerverwaltung erreichen. Natürlich kann auch eine E-Mail gesendet werden, aber manchmal möchte man schlicht mit jemandem sprechen, um das Problem kurz zu lösen. Wird ein komplexeres Problem in einer E-Mail geschildert und erhält man als Antwort lediglich einen Dreizeiler, mit dem das Problem aber nicht gelöst wird, dann ist dies doch sehr frustrierend. Alle werden die Situation wohl kennen, dass man so beispielsweise bei der Swisscom oder der Krankenkasse in ewigen Wartelisten und Warteschlangen landet. Ein Kundendienst ist extrem wichtig, vor allem auch bei der Steuerverwaltung, wo es um sehr viel Geld geht. Ein Vorschlag war, dass bei überlasteten Telefonleitungen Rückruftermine vereinbart werden könnten, wie es dies beispielsweise bei Telmed gibt. Die Antwort der Steuerverwaltung lautete lediglich, dass man «ja in diesem Fall müsste und dann wäre es ja so oder vielleicht so usw.» Die Frage bleibt also, was gegen die Unerreichbarkeit der Steuerverwaltung unternommen wird. Nicht nur im Januar, sondern auch sonst ist es teilweise schwierig, die Steuerverwaltung zu erreichen. Adil Koller möchte wissen, wie weiterverfahren wird, um die Akzeptanz bei den Steuerpflichtigen weiterhin hochzuhalten.

Regierungsrat **Anton Lauber** (Die Mitte) möchte einige Punkte ins richtige Licht stellen. Anfangs Jahr erfolgt ein Massenversand mit rund 500'000 Couverts. Dies führt zu enorm vielen Anfragen – rund 4'000 pro Tag. Wenn ein Mitarbeiter mit einer Vollzeitstelle 100 Anfragen pro Tag bearbeitet, dann bräuchte es 40 Vollzeitstellen, um die 4'000 Anrufe pro Tag erledigen zu können. Dies ist vermutlich schwierig, zu realisieren. Das heisst aber nicht, dass nichts unternommen werden soll. Weiter stellt sich die Frage, wie häufig dies passiert. Die Fragestellung kann mehr oder weniger auf die ersten beiden Monate des Jahres beschränkt werden. Ansonsten gibt es keine Reklamationen betreffend Wartezeiten bei Anrufen bei der Steuerverwaltung. Warten ist unangenehm. Aber die Situation ist, dass es keine gleichmässige Verteilung über das Jahr hinweg gibt wie irgendwo bei einer Beschwerde-, Auskunfts- oder Rücknahmestelle eines grossen Warenhauses oder bei einem Transportunternehmen. Hinzu kommt, dass es für die Beantwortung der Anrufe qualifizier-

ten Personals mit Zugriff auf die Steuere dossiers bedarf, um qualitativ gute Antworten erteilen zu können – ausser, es handelt sich um eine einfache Anfrage z. B. betreffend Fristerstreckung. Regierungsrat Anton Lauber hat den Auftrag erteilt, das Mögliche zu machen. Allenfalls kann dies eine gestaffelte Überprüfung sein. Selbstverständlich wird, wie vom Interpellanten vorgeschlagen, auch eine technische Lösung ins Auge gefasst, um schnelle Auskunft erteilen zu können. Das Problem ist erkannt und nicht bestritten, die Lösung aber nicht ganz einfach. Eine gute Dienstleistung am Kunden ist das Ziel.

Reto Tschudin (SVP) verweist auf die vom Landrat verabschiedete Digitalisierungsstrategie. Darin findet sich nirgends das Wort «Telefon». Die Steuerverwaltung hat eine sehr informative, gute Homepage, auf der viele Informationen zu finden sind. Es kann nicht der Anspruch sein, dass 40 Stellen geschaffen werden, damit alle Leute anrufen können. Reto Tschudin ist ganz klar der Meinung, dass man nicht mehr in diesem Zeitalter ist. Bei E-Tax können Informationen abgerufen und online eingesehen werden. Der Anspruch, dass jeder irgendwo anrufen und mit einem Staatsangestellten sprechen kann, ist nicht mehr zeitgemäss. Es gibt zwar noch Hotlines mit dreistelligen Nummern, bei denen angerufen werden kann, dies gilt aber nicht für die Steuerverwaltung.

Adil Koller (SP) stellt fest, Reto Tschudin habe während seines Votums den Falschen angeschaut. Adil Koller ist nicht zuständig, sondern Regierungsrat Anton Lauber. Dieser könnte auf den Couverts vermerken «Nicht anrufen, wir sind nicht erreichbar für Sie». Dies wäre immerhin ehrlich und die Leute wüssten, woran sie sind. Gibt es eine Telefonnummer, dann besteht die Erwartung, dass auch jemand erreicht werden kann – ist dies dann aber nicht der Fall, dann macht dies wütend. Darum geht es hier.

Adil Koller hat sich über die Ausführungen von Regierungsrat Anton Lauber zu den erteilten Aufträgen sehr gefreut, konnte dies der Interpellationsantwort so aber nicht entnehmen. Dort stand lediglich, dass eine genauere Prüfung sehr aufwändig wäre und Ressourcen binden würde. Deshalb nochmals die Nachfrage: Erfolgt nun eine konkrete Prüfung? Das Anliegen der Interpellation war, dass sich etwas verändert und im nächsten Januar nicht wieder die gleiche Situation entsteht.

Regierungsrat **Anton Lauber** (Die Mitte) wiederholt, es gehe um eine Spitzenzeit. Die Verwaltung würde nicht gut arbeiten, wenn sie das ganze System auf eine Spitzenzeit ausrichten würde. Es wird nun angeschaut, inwiefern die Situation in diesem einen Monat mit den bestehenden Mitteln und Möglichkeiten verbessert werden kann. Wie sehr gut gesagt wurde, läuft heute vieles per E-Mail. In E-Tax wird man zudem gut durch die Steuererklärung geführt. Regierungsrat Anton Lauber möchte niemandem verbieten, anzurufen. Telefonate sind jedoch eine relativ aufwendige Antwortmöglichkeit. Das Interesse besteht, dass die Steuerverwaltung erreichbar ist. Bei 500'000 versendenden Couverts ist dies jedoch schwierig, weshalb nicht viel versprochen werden kann.

Manuel Ballmer (GLP) hat keine Versprechen gehört und auch nicht, wie der Regierungsrat dem Problem begegnen möchte. Manuel Ballmer ist genau das Gleiche zu Ohren gekommen wie Adil Koller. Selbst Leute mit einem direkten Draht in die Steuerverwaltung erreichen bei der Wahl von diversen Direktnummern niemanden. Der Redner ist zwar ein grosser Digitalisierungsmotor, geht aber nicht mit Reto Tschudin einig, dass aufgrund der Digitalisierungsstrategie die Bevölkerung nur noch online mit dem Staat in Kontakt treten sollte. Insbesondere die ältere Generation, aber nicht nur, kann damit nicht umgehen und möchte unbedingt telefonisch einen Menschen erreichen, der eine Frage beantworten kann. Die Bürger dürfen diesen Anspruch haben, vor allem auch, wenn es um die Steuern geht.

Was würde eine Firma tun mit einem saisonabhängigen Geschäftsfeld? Das erste wäre, zu überlegen, ob die Dokumente selbsterklärender gestaltet werden könnten. Das zweite wäre, die Telefonnummer überhaupt nicht erst aufzuführen. Drittens wäre es in puncto Digitalisierung interessant

zu wissen, wie viele Telefonanrufe die Umbuchungen von Konto-Saldi betreffen. Der Kanton Basel-Landschaft bucht nicht mehr automatisch um und auch zwischen Bund und Kanton darf nicht hin- und her gebucht werden. Manuel Ballmer hat dafür zwar Verständnis, aber weshalb werden den Bürgerinnen und Bürgern nicht die Instrumente in die Hand gegeben, um die Umbuchungen selber vorzunehmen? Wenn nicht mehr angerufen werden soll, dann müssen der Bevölkerung digitale Lösungen für ihre Probleme zur Verfügung gestellt werden.

Regierungsrat **Anton Lauber** (Die Mitte) hat nicht gesagt, es dürfe niemand mehr anrufen. Die Leute dürfen selbstverständlich anrufen, aber es ist nicht möglich, 4'000 Anrufe innerhalb eines Tages zu beantworten. Es werden dennoch alle ihre Antwort erhalten. Regierungsrat Anton Lauber nimmt die Reklamationen zur Kenntnis. Zum Vergleich mit der Privatwirtschaft: Zuggefahren wird vom 1. Januar bis zum 31. Dezember. Taucht irgendwann ein Problem auf, dann meldet man sich beim Transportunternehmen. Bei den Steuern laufen aber für alle Fristen, die durch das Gesetz vorgegeben sind. Innerhalb dieser Fristen müssen alle gleich behandelt werden. Die Fristen können nicht individuell angepasst werden, um die Spitzen über das Jahr zu verteilen. Aufgrund des formellen Ablaufs der Steuerveranlagung ist man auf diese Fristen ausgerichtet, was automatisch zu grossen Versänden führt, die bewältigt werden müssen. Regierungsrat Anton Lauber kann zum jetzigen Zeitpunkt keine Massnahme versprechen, mit der 4'000 Anrufe innerhalb eines Tages erledigt werden könnten.

://: Die Interpellation ist erledigt.
