

Vorlage an den Landrat

Beantwortung der Interpellation [2026/4872](#) von Adil Koller: «Kundenfreundliche Baselbieter Steuerverwaltung» 2026/4872

vom 15. Juli 2026

1. Text der Interpellation

Am 26. März 2026 reichte Adil Koller die Interpellation 2026/4872 «Kundenfreundliche Baselbieter Steuerverwaltung» ein. Sie hat folgenden Wortlaut:

Anfangs Januar verschickt die Steuerverwaltung die Kontoauszüge. Auf den Dokumenten ist die offizielle Auskunftsnummer angegeben, auf der die Steuerverwaltung während 6 Stunden pro Tag die Anliegen der Steuerpflichtigen entgegennimmt. Es bestand offensichtlich hohe Nachfrage, denn die Warteschlange war sehr lange – so lange, dass sie teilweise gar niemanden mehr aufnehmen konnte. Das Problem bestand offenbar auch noch mehrere Tage und Wochen nach dem Versand der Kontoauszüge. So war es je nach dem gar nicht oder nur mit grosser Ausdauer möglich, die Steuerverwaltung zu erreichen.

Das Beispiel der Steuerverwaltung reiht sich ein in vielerlei Erfahrungen mit der Digitalisierung: Der persönliche Kundendienst wird immer mehr abgebaut. Das belegen andauernde Berichte – etwa aus der SRF-Sendung «Espresso». Bei Fragen oder Anliegen kann man telefonisch niemanden erreichen und wird zunehmend auf Online-Formulare, Mails oder automatisierte Systeme verwiesen. Das betrifft nicht nur private Unternehmen, sondern auch öffentliche Verwaltungen. Manchmal helfen diese Tools für einfache Fragen, bei komplexeren Anliegen schafft es eher Verzweiflung und eine Distanz zwischen dem Staat und den Bürgerinnen und Bürgern. Gerade für die Verwaltung ist das ein Problem; sie wird anonym und ist für ihre «Kundinnen und Kunden» nicht mehr zugänglich. Das kann das Vertrauen in den Service public schwächen und das Gefühl verstärken, mit Anliegen allein gelassen zu werden. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, wie die Verwaltungen ihre Erreichbarkeit und Bürgernähe auch in Zukunft sicherstellen wollen.

- 1. Wie beurteilt die Regierung die Qualität der telefonischen Auskünfte der Steuerverwaltung generell und insbesondere in den Tagen nach Versand der Kontoauszüge im Januar? Wie wird die Qualität gemessen?*
- 2. Trifft zu, dass nicht nur die Telefonleitungen der betreffenden Auskunftsstelle tagelang überlastet waren, sondern selbst die elektronische Warteschlange nicht mehr in der Lage war, die Anrufe entgegenzunehmen? Welche Massnahmen werden von der Steuerverwaltung ergriffen, um das zukünftig zu verhindern?*

3. *Wie viele Personen der Steuerverwaltung waren während der Arbeitszeit gleichzeitig mit der Auskunftserteilung beschäftigt? Nach welchem Benchmark wird der Ressourceneinsatz geplant? Wie schnell soll eine Anfrage beantwortet werden können?*
4. *Zieht die Regierung – zumindest in den Phasen mit erhöhtem Informationsbedarf – einen Ausbau der telefonischen Beratung zu Steuerrechnungen in Betracht (zum Beispiel durch temporäre Fachpersonen)?*
5. *Teilt die Regierung die Meinung, dass Bürgerinnen und Bürger ein Recht auf zeitnahe und sachdienliche telefonische Auskünfte haben?*
6. *Wie steht der Regierungsrat zur Möglichkeit, dass Steuerpflichtige mit Fachpersonen der Steuerverwaltungen online Termine (Rückruftermine) buchen können? Damit könnten lange Warteschlangen vermieden werden.*
7. *Welche längeren Personalvakanz liegen oder lagen in den letzten 12 Monaten in der Steuerverwaltung vor? Weshalb sind diese Vakanz so lange vorhanden?*
8. *Welchen Einfluss auf die Pendenzen (Anfragen, Steuerveranlagungen für natürliche und juristische Personen, inkl. Spezialsteuern) haben diese Vakanz?*
9. *Wie wird trotz Vakanz sichergestellt, dass die Dienstleistungen reibungslos funktionieren?*
10. *Wie ist die Mitarbeitendenzufriedenheit in der Steuerverwaltung?*

2. Einleitende Bemerkungen

Die kantonale Steuerverwaltung produziert und vollzieht im Januar jeden Jahres den Massenversand. Dieser besteht aus der Steuervorausrechnung inklusive der Kontoauszüge (über 200'000 Kuverts), dem Liegenschaftsblatt (über 70'000 Kuverts) sowie über 200'000 Kuverts mit der Steuererklärung bestehend aus Aktivierungsschreiben (ca. 92 %) oder den Steuererklärungsformularen (ca. 8 %). Insgesamt versendet die Steuerverwaltung Anfang Jahr über 500'000 Kuverts. Bei entsprechendem Kommunikationsbedarf werden diese Versände mit Beilagen angereichert, um die Steuerkundschaft zu informieren. Gleichzeitig werden weitere Informationen unter [Steuerverwaltung - Kanton Basel-Landschaft](#) (Rubrik AKTUELLES) zur Verfügung gestellt (Beispiele [Informationen zur Steuererklärung 2025 - Kanton Basel-Landschaft](#); [Fragen zur provisorischen Vorausrechnung 2026 - Kanton Basel-Landschaft](#); [Erläuterungen Liegenschaftswerte im Kanton Basel-Landschaft - Kanton Basel-Landschaft](#)). Die Kommunikation wird jedes Jahr optimiert und die Steuerkundschaft aktiv über die Ausnahmesituation aufgrund der Massenversände informiert. Bei diesem grossen Versandvolumen kommt es naturgemäss zu Rückfragen. Dabei ist es leider auch so, dass die Steuerverwaltung nicht in jedem Fall unmittelbar telefonisch erreichbar ist. Diese Situation ist jährlich einmalig, im erwähnten Massenversand begründet und dauert in der Regel einige Tage. Es ist nicht möglich und auch nicht das Ziel der Steuerverwaltung, die personellen Ressourcen auf diese Spitzen auszurichten. In Relation zur Anzahl der versendeten Kuverts gibt es wenige Reklamationen. Für die Steuerkundschaft ist die Steuerverwaltung am Schalter an den Standorten Liebstal und Frenkendorf persönlich verfügbar, zusätzlich per Telefon oder E-Mail. Zudem gibt es dedizierte Supportstellen für Rückfragen zu spezifischen Themen (Fragen zur Steuererklärung, Steuervorausrechnung, Steuerrechnung, Liegenschaftsblatt, E-Tax Support [Administration, fachlich, Bedienung]). Die Kontaktstellen sind auf der Website der Steuerverwaltung unter [Steuerverwaltung - Kanton Basel-Landschaft](#) publiziert. Auch in den Spitzenzeiten bearbeiten die Mitarbeitenden der Steuerverwaltung die Anfragen der Steuerkundschaft kundenfreundlich und hilfsbereit im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten.

3. Beantwortung der Fragen

1. Wie beurteilt die Regierung die Qualität der telefonischen Auskünfte der Steuerverwaltung generell und insbesondere in den Tagen nach Versand der Kontoauszüge im Januar? Wie wird die Qualität gemessen?

Wie einleitend erwähnt, versendet die Steuerverwaltung im Januar über 500'000 Kuverts. Die Qualität der Auskünfte wird anhand von Kennzahlen (bspw. die Quote der angenommenen Anrufe, Wartezeit) oder Kundenrückmeldungen (Google Rezensionen oder direkte Rückmeldungen) beurteilt. Weiter muss die Qualität auch im Kontext der zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen in Relation zur Gesamtheit der eingehenden Auskunftsanfragen beurteilt werden.

Eine Person im Servicecenter kann pro Arbeitstag maximal 100 telefonische Anfragen beantworten. Leider konnten an Spitzentagen im Januar 2026 nicht alle eingehenden Anrufe effektiv entgegengenommen werden. In der Periode Januar 2026 bis Mai 2026 gingen monatlich im Durchschnitt rund 9'700 Telefonanrufe im Servicecenter ein (in der gleichen Periode im Jahr 2025 waren es rund 9'200). An Spitzentagen im Januar 2026 waren es über 4'000 Anrufe pro Tag (im Januar 2025 rund 2'000). Im Januar 2026 standen im Servicecenter der Steuerverwaltung durchschnittliche 4,35 FTE für die Beantwortung zur Verfügung. Entsprechend betrug die durchschnittliche Quote der bedienten Anrufe im Januar 2026 lediglich 35 % (die durchschnittliche Quote 2025 betrug 50 %). Naturgemäss ist diese Quote im Januar immer tiefer und erholt sich dann in den folgenden Monaten. Die durchschnittliche Quote der bedienten Anrufe per 26. Mai 2026 beträgt 71 % (im Jahr 2025 waren es 75 % per Ende Mai).

In diesem Gesamtzusammenhang kann aber die Qualität der telefonischen Auskünfte aller Supportstellen der kantonalen Steuerverwaltung mindestens als gut bezeichnet werden. Das wird durch entsprechende Kundenrückmeldungen bestätigt. Naturgemäss gibt es immer Kundenreklamationen, welche oftmals auch durch gewisse Erwartungshaltungen geprägt sind. Sporadisch erfolgt auch eine positive Rückmeldung durch die Steuerkundschaft. In komplexeren Fällen, beispielsweise im Zusammenhang mit Fragen zu einer Steuervorausrechnung oder zu einem Kontoauszug, erfolgt die persönliche Kontaktaufnahme durch einen Mitarbeitenden der Steuerverwaltung oder Vorgesetzten. Diese Dienstleistung ist aber sehr zeitintensiv und kann aufgrund der verfügbaren personellen Ressourcen lediglich in speziellen Situationen angeboten werden.

2. Trifft zu, dass nicht nur die Telefonleitungen der betreffenden Auskunftsstelle tagelang überlastet waren, sondern selbst die elektronische Warteschlange nicht mehr in der Lage war, die Anrufe entgegenzunehmen? Welche Massnahmen werden von der Steuerverwaltung ergriffen, um das zukünftig zu verhindern?

Wie bereits erwähnt, konnten an Spitzentagen im Januar 2026 nicht alle eingehenden Anrufe entgegengenommen werden. An Spitzentagen im Januar 2026 waren rund 4'000 Anrufe pro Tag zu verzeichnen. Die Steuerkundschaft wick deshalb vermehrt auf den elektronischen Kanal aus. Unter anderem gab es sehr viele Fragen im Zusammenhang mit der Vorausrechnung und mit Kontoauszügen. Die Entgegennahme aller telefonischen Anrufe in dieser Phase war leider nicht möglich, obwohl der Personalbestand durch interne Mitarbeitende temporär erhöht wurde. Im Zeitraum vom 9. Januar 2026 bis 26. Januar 2026 war die Anzahl der Telefonanrufe sehr hoch. Entsprechend schwankte die Quote der bedienten Anrufe in dieser Zeitspanne zwischen 8 % und 85 %.

Die durchschnittliche Wartezeit bei telefonischer Kontaktaufnahme für die Steuerkundschaft beträgt im Jahr 2026 aktuell zwischen 1,5 Minuten und 7,5 Minuten (in der Vergleichsperiode 2025 zwischen rund einer Minute und 7 Minuten).

Mit Hilfe der jährlichen Kommunikation soll die Steuerkundschaft künftig noch besser informiert, instruiert und Anfragen über die «richtigen» Kanäle geleitet werden. Die Anzahl der Anfragen soll künftig mit Hilfe einer mit den Massenversänden begleiteten und verbesserten kundenorientierten Kommunikation geglättet werden. Spitzen sollen dadurch gebrochen werden. In vielen Fällen bestehen lange Fristen, welche die angebliche Dringlichkeit einer Anfrage relativieren. Vorauszahlungen sind beispielsweise erst bis zum 30. September zu leisten, auch wenn die Vorausrechnung

bereits zu Beginn des Jahres verschickt wird. Viele Anfragen sind weniger komplex und können auch zu einem späteren Zeitpunkt oder per E-Mail oder über ein self-service Online-Formular 7x24 gestellt werden. Beispielsweise werden online eingereichte Fristverlängerungsgesuche für die Steuererklärung in Echtzeit bearbeitet und bewilligt. Die Steuerekundschaft hat so innert Sekunden eine verbindliche Antwort. Die Steuerverwaltung plant, diese online self-service Dienstleistungen in diesem Sinn und in Anlehnung an die [Strategie digitale Transformation](#) weiter auszubauen.

Weiter ist geplant, die zeitliche Verzögerung zwischen der Produktion der Kontoauszüge und deren Versand an die Kundschaft zu minimieren. Dadurch sind die Daten auf den Kontoauszügen aktueller, was ebenfalls zu weniger Rückfragen führen wird.

3. Wie viele Personen der Steuerverwaltung waren während der Arbeitszeit gleichzeitig mit der Auskunftserteilung beschäftigt? Nach welchem Benchmark wird der Ressourceneinsatz geplant? Wie schnell soll eine Anfrage beantwortet werden können?

Die Kontaktdaten für die Auskunftserteilung der Steuerverwaltung sind auf der Website der Steuerverwaltung publiziert und während den Betriebszeiten erreichbar [Steuerverwaltung - Kanton Basel-Landschaft](#)). In den zentralen Supporteinheiten (Servicecenter, E-Tax Support, Kanzlei) sind im Durchschnitt 7,3 FTE mit der Auskunftserteilung beschäftigt.

In den Veranlagungsbereichen gehen meistens Anrufe zu konkreten steuerrechtlichen Anliegen ein, wie z. B. Fragen zur Veranlagungsverfügung oder zu Abzügen. Diese Anrufe gelangen in der Regel direkt zu den zuständigen Veranlagungsmitarbeitenden.

Der Ressourceneinsatz bei den Supportstellen erfolgt in Anlehnung an die Produktionsplanung. Diese beinhaltet die periodischen Massenverarbeitungen für die jährlichen Versände (Vorausrechnung, Steuererklärungen etc.) oder die monatlichen Fakturierungen (Steuerrechnungen, Veranlagungsverfügungen etc.) sowie Mahnläufe (Steuererklärungen, Steuerrechnungen etc.). Diese Versände können zu entsprechenden Rückfragen der Steuerekundschaft führen. Das Servicecenter plant so, dass eine FTE pro Tag maximal 100 Anrufe entgegennimmt. Zusätzlich werden auch weitere Anfragen (bspw. E-Mails) oder andere Aufgaben (bspw. Schalteraufgaben) bewältigt.

Die durchschnittliche Quote der bedienten Telefonanrufe kann täglich aus der Callcenter-Lösung ausgewertet werden. Aufgrund der jährlichen Massenversände betrug die Quote der bedienten Telefonanrufe im Januar 2026 lediglich 36 % (im Januar 2025 51 %). Der Grund für die tiefe Quote sind Neuerungen, über welche die Steuerekundschaft aktiv informiert wurde, was aber dennoch zu vielen Telefonanrufen führte. Die personellen Ressourcen sind auf den Normalbetrieb ausgelegt. Im Leistungsauftrag hat die Steuerverwaltung eine Quote von 80 % festgelegt. Diese wird jährlich überprüft.

Die Langzeitentwicklung der Kundenanfragen zeigt eine grosse Zunahme der elektronischen Kanäle. Insbesondere Anfragen per E-Mail haben um 180 % zugenommen, während die telefonischen Anfragen stark abgenommen haben. Ebenfalls sind schriftliche Kundenanfragen stark zurückgegangen.

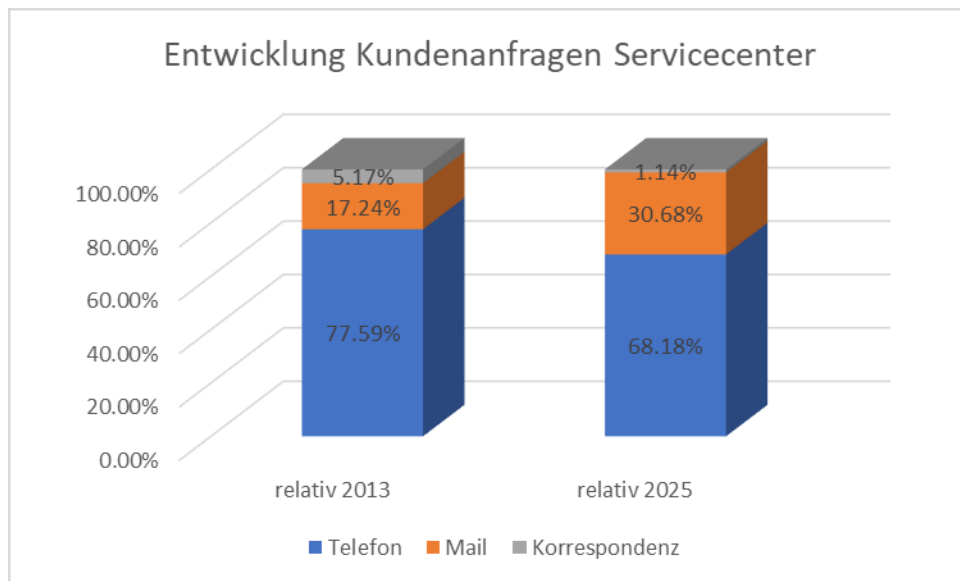


Abbildung 1: Entwicklung der Nutzung der Eingangskanäle für Kundenanfragen von 2013 bis 2025

4. *Zieht die Regierung – zumindest in den Phasen mit erhöhtem Informationsbedarf – einen Ausbau der telefonischen Beratung zu Steuerrechnungen in Betracht (zum Beispiel durch temporäre Fachpersonen)?*

In Spitzenzeiten, insbesondere Anfang Jahr, stockt die Steuerverwaltung die personellen Ressourcen für die Bearbeitung von Kundenanfragen soweit möglich mit internen Mitarbeitenden auf. Weiter werden bei Bedarf (bspw. bei Einführung von Neuerungen in der Deklarationssoftware) externe Ressourcen befristet rekrutiert oder gegebenenfalls die Supportdienstleistungen durch externe Dienstleister ausgebaut (bspw. E-Tax Hotline, welche heute schon durch die Firma Ringler Informatik AG sichergestellt wird). Der Ausbau mit internen Mitarbeitenden ist nur sehr eingeschränkt möglich, da sonst die Produktivität in anderen Bereichen beeinträchtigt wird.

5. *Teilt die Regierung die Meinung, dass Bürgerinnen und Bürger ein Recht auf zeitnahe und sachdienliche telefonische Auskünfte haben?*

Das [Verwaltungsverfahrensgesetz \(SGS 175\)](#) sieht in seinem § 3 ein Auskunftsrecht vor. Dabei beantwortet die Behörde solche Eingaben innert angemessener Frist. Was angemessen ist, wird nicht näher definiert, hängt aber naturgemäss von der konkreten Anfrage ab.

Allgemeine telefonische Auskünfte sind Bestandteil eines ungeschriebenen «Service public», den die Verwaltung als kundenfreundliche Dienstleistung anbietet. Die telefonische Erreichbarkeit und die Auskunftsfähigkeit sind dabei stark abhängig von der Anzahl der telefonischen Anfragen, dem Inhalt der jeweiligen Anfrage sowie den dafür vorhandenen personellen Ressourcen.

6. *Wie steht der Regierungsrat zur Möglichkeit, dass Steuerpflichtige mit Fachpersonen der Steuerverwaltungen online Termine (Rückruftermine) buchen können? Damit könnten lange Warteschlangen vermieden werden.*

Die Steuerkundschaft weicht bereits heute vermehrt auf den elektronischen Kanal aus (siehe Abbildung 1). Damit kann die Anfrage 7x24 bei der Steuerverwaltung platziert werden. Die Beantwortung erfolgt in der Regel innert Wochenfrist.

Die Bearbeitung der Anfragen, welche über die bestehenden Kundenkanäle eingehen, ist sehr hoch und personalintensiv. Grundsätzlich wird erwartet, dass die unmittelbare telefonische Erreichbarkeit sichergestellt ist. Die Ressourcenplanung erfolgt aufgrund der Anzahl der zu erwartenden

Anfragen. Ob der Bedarf nach der vorgeschlagenen Dienstleistung tatsächlich vorhanden ist, müsste zuerst geklärt werden. Anschliessend müsste ein entsprechendes Terminreservationskonzept erarbeitet werden (bspw. Grösse und Anzahl der Zeitfenster, Reservationsprozess, etc.). Die Umsetzung eines entsprechenden Konzepts würde einen administrativen Mehraufwand verursachen und zusätzliche Ressourcen binden, was an sich nicht zielführend wäre.

7. Welche längeren Personalvakanzten liegen oder lagen in den letzten 12 Monaten in der Steuerverwaltung vor? Weshalb sind diese Vakanzten so lange vorhanden?

Bei den Supportstellen gibt es aktuell keine längeren Personalvakanzten. Zur Abfederung der vielen Anfragen wurden diese Stellen befristet um 0,8 FTE ausgebaut. Andere Personalvakanzten, welche aufgrund von ordentlichen Fluktuationen entstehen, haben keinen direkten negativen Einfluss auf die Bearbeitung von Kundenanfragen. Längere Vakanzten beim Veranlagungspersonal hingegen können aufgrund eines akuten Fachkräftemangels entstehen. Der Wettbewerb mit den Nachbarkantonen Basel-Stadt, Solothurn und Aargau um fachlich gut ausgebildetes Personal hat sich zwischenzeitlich verstärkt. Dies ist unter anderem auch auf einen Generationenwechsel zurückzuführen, wonach geeignetes Personal mit steuerlicher Berufserfahrung nicht mehr leicht zu finden ist. Vakanzten infolge von Mutterschaftsurlauben oder krankheitsbedingten Ausfällen lassen sich kaum durch temporäre Anstellungen auffangen, da die gefragten Tätigkeiten ein spezifisches Fachwissen mit entsprechender Einarbeitungsdauer verlangen.

8. Welchen Einfluss auf die Pendenzen (Anfragen, Steuerveranlagungen für natürliche und juristische Personen, inkl. Spezialsteuern) haben diese Vakanzten?

Vakanzten wirken sich stets auf die Erledigung der Pendenzen aus, indem für die Erledigung eine längere Zeitdauer benötigt wird. Um diese Auswirkungen zu reduzieren, werden Vakanzten durch die verbleibenden Mitarbeitenden in einem betroffenen Team oder Geschäftsbereich aufgefangen. Dies geschieht teilweise durch angeordnete Überzeit oder wenn möglich durch die befristete Pensenerhöhung bei Teilzeitangestellten. Ebenso unterstützen sich die einzelnen Geschäftsbereiche gegenseitig.

9. Wie wird trotz Vakanzten sichergestellt, dass die Dienstleistungen reibungslos funktionieren?

Nebst den zuvor dargestellten personellen Massnahmen werden zur Sicherstellung eines zielgerichteten Ressourceneinsatzes die Kontroll- und Prüftätigkeiten entsprechend der verfügbaren Kapazitäten priorisiert. Die Veranlagung erfolgt risikobasiert und wo sinnvoll und möglich aufgrund des Vergleichs von Abweichungen zu Vorjahren. Nicht zuletzt auch im Hinblick auf die Einführung der Individualbesteuerung werden die Prozesse der Steuerveranlagung sowie die Digitalisierung weiter vorangetrieben. Dies soll auch dazu beitragen, dass Vakanzten besser aufgefangen werden können. Im Geschäftsbereich Spezialsteuern führt nebst organisatorischen Massnahmen eine befristete Aufstockung des Personalbestandes zu einem Abbau der vorhandenen Pendenzen.

10. Wie ist die Mitarbeitendenzufriedenheit in der Steuerverwaltung?

Die Mitarbeitendenbefragung aus dem Jahr 2025 hat ergeben, dass die Zufriedenheit betreffend dem Arbeitsklima im Vergleich zur letzten Befragung zugenommen hat. Auch Gespräche mit den Mitarbeitenden spiegeln diese Erkenntnis. Zu beobachten ist allerdings eine hohe zeitliche Auslastung der Mitarbeitenden aufgrund des Mengenwachstums. In der Mitarbeitendenbefragung gab rund ein Drittel der Befragten an, dass sie sich zeitlich überfordert fühlen. Dies kann sich negativ auf die Gesundheit auswirken. Der Zufriedenheit und Gesundheit ist Sorge zu tragen. Aus den Ergebnissen der Mitarbeitendenbefragung werden deshalb Massnahmen abgeleitet, um die Zufriedenheit und die Gesundheit zu erhalten und weiter zu steigern.

Liestal, 11. August 2026

Im Namen des Regierungsrats

Der Präsident:

Thomi Jourdan

Die Landschreiberin:

Elisabeth Heer Dietrich