

Parlamentarischer Vorstoss

2026/4872

Geschäftstyp:	Interpellation
Titel:	Kundenfreundliche Baselbieter Steuerverwaltung
Urheber/in:	Adil Koller
Zuständig:	—
Mitunterzeichnet von:	—
Eingereicht am:	26. März 2026
Dringlichkeit:	—

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 Personalvakanzten liegen oder lagen in den letzten 12 Monaten in der Steuerverwaltung vor? Weshalb sind diese Vakanzten so lange vorhanden?
8. Welchen Einfluss auf die Pendenzen (Anfragen, Steuerveranlagungen für natürliche und juristische Personen, inkl. Spezialsteuern) haben diese Vakanzten?
9. Wie wird trotz Vakanzten sichergestellt, dass die Dienstleistungen reibungslos funktionieren?
10. Wie ist die Mitarbeitendenzufriedenheit in der Steuerverwaltung?