



HESSISCHER LANDTAG

22. 12. 2022

Kleine Anfrage

Marion Schardt-Sauer (Freie Demokraten) vom 25.10.2022

Werbekampagne Grundsteuererklärung und Nutzung der verlängerten Frist

und

Antwort

Minister der Finanzen

Vorbemerkung Fragestellerin:

Die Abgabe der Grundsteuererklärung bis zum 31. Oktober stellt viele Hessen, besonders in diesen Zeiten, vor eine große Herausforderung. Das schlägt sich in den Zahlen der abgegebenen Steuererklärungen nieder: Anfang Oktober haben noch über zwei Drittel der Betroffenen keine Angaben zu ihren Wohnflächen und Grundstücken bei den Finanzämtern eingereicht. Daher ist es zu begrüßen, dass das Bundesministerium der Finanzen und der Bundesfinanzminister für eine Verlängerung der Abgabefrist plädiert haben. So konnte schließlich auch der Hessische Finanzminister, der sich zuletzt immer wieder gegen eine Fristverlängerung zur Abgabe der Grundsteuererklärung ausgesprochen hatte, von einer Fristverlängerung bis zum 31. Januar 2023 überzeugt werden. Die Zeit muss nun genutzt werden, um eine höhere Abgabequote zu erreichen. Der bisherige Weg war dabei wenig erfolgreich.

Das Hessische Ministerium der Finanzen hat bisher auf eine Werbekampagne gesetzt, um für die Abgabe der Grundsteuererklärung zu werben. Im Rahmen der Kampagne wurden unter anderem großflächige Plakate in Hessen aufgehängt und für die Hotline geworben. Mit der Verlängerung der Abgabefrist stellen sich nun erneut die Fragen zu der Effizienz und Notwendigkeit der Werbekampagne. Schließlich ist die Grundsteuerreform stets präsent in den Medien, es wurden viele Veranstaltungen in den Kommunen durchgeführt und alle Eigentümer sind vom HMdF persönlich benachrichtigt worden, teilweise sogar mehrfach. Statt Mittel und Arbeitskraft in die Werbekampagne zu binden, muss sich das HMdF die Frage stellen, ob die Ressourcen an anderer Stelle effektiver eingesetzt werden könnten.

Vorbemerkung Minister der Finanzen:

Die laufende Grundsteuerreform ist sicherlich eine der größten Steuerreformen der Nachkriegsgeschichte. Sie ist notwendig, da die bisherige Grundsteuer auf veralteten Werten aus dem Jahr 1964 fußt und das Bundesverfassungsgericht dies als verfassungswidrig beurteilt hat. Ab 2025 müssen daher in ganz Deutschland die jahrzehntelang unveränderten steuerlichen Grundlagen durch eine veränderte Grundsteuer ersetzt werden. Allein in Hessen betrifft das rund 2,8 Mio. Grundstücke und land- und forstwirtschaftliche Betriebe.

Hessen hat sich im Sinne der Steuerzahlerinnen und Steuerzahler bewusst für eine – im Vergleich zum Bundesmodell – einfache Ausgestaltung der Grundsteuer entschieden. Die Eigentümerinnen und Eigentümer müssen in einer Erklärung zum Grundsteuermessbetrag einige Angaben machen, weil diese den Behörden teilweise nicht aktuell und vollständig vorliegen. Um die Eigentümerinnen und Eigentümer bestmöglich bei der Erklärungsabgabe zu unterstützen, bietet die Hessische Steuerverwaltung ein breites – und bundesweit einzigartiges – Serviceangebot.

Auf der Seite → grundsteuer.hessen.de finden Bürgerinnen und Bürger rund um die Uhr zahlreiche Informationen zur Grundsteuerreform in Hessen. Diese Seite wird laufend aktualisiert. Hier finden sich zum Beispiel Überblicksartikel für die Grundsteuerreform und ein Katalog mit Antworten auf häufig gestellte Fragen. Zudem finden die Bürgerinnen und Bürger verschiedene Hilfestellungen, etwa zum Abruf des kostenlosen digitalen Flurstücksnachweis, der Daten zum Grundbesitz (Gemarkung, Flur, Flurstück, Grundstücksfläche, Lage und die Grundbuchblattnummer) enthält, die für die Erklärungsabgabe benötigt werden und auch zum Abruf des Sonderkatastrauszugs für das land- und forstwirtschaftliche Vermögen. Zudem gibt es für häufige Fallgestaltungen hilfreiche Klickanleitungen und Erklärvideos für das Ausfüllen der ELSTER-Formulare, welche Schritt für Schritt durch die Erklärungsabgabe leiten. Bei Fragen zur elektronischen Abgabe oder Problemen mit dem Verfahren ELSTER steht den Bürgerinnen und Bürgern außerdem die kostenlose hessenweite Servicehotline unter 0800/522 533 5, Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr, zur Verfügung. Bei allen weiteren Fragen zur Grundsteuerreform sind die Finanzämter der zentrale Ansprechpartner. Zuständig ist immer das Finanzamt, in dessen Bezirk der Grundbesitz liegt. Der Bürgerservice vor Ort hilft gerne telefonisch weiter und ist ebenfalls

Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr erreichbar. Daneben besteht über die Seite → grundsteuer.hessen.de sowohl die Möglichkeit der Kontaktaufnahme über ein Kontaktformular, als auch der Buchung eines Anruftermins. Mit diesem Servicetool können Bürgerinnen und Bürger einen Anruf ihres Finanzamtes zu einer selbst gewählten Zeit innerhalb der Servicezeiten buchen. So können etwaige Wartezeiten bei telefonischen Anfragen vermieden werden.

Ergänzend dazu sind – wie von der Fragestellerin dargestellt – verschiedene Informationswege durch die Steuerverwaltung aktiv und erfolgreich genutzt worden. Die aktive Kontaktaufnahme mit Kommunen und zahlreichen Interessenverbänden oder auch das zielgruppengenaue Schalten von Informationsanzeigen in regionalen Tageszeitungen gehört heute selbstverständlich zu einem zeitgemäßen Verwaltungshandeln bei Reformvorhaben dieses Umfangs.

Die in Rede stehende Informationskampagne zielt zum einen auf die (nochmalige) Sensibilisierung der Eigentümerinnen und Eigentümer hinsichtlich der notwendigen Erklärungsabgabe ab. Sie ist zum anderen gut geeignet, um nochmals auf das breite Serviceangebot und die vielfältigen Unterstützungsmaßnahmen der Hessischen Steuerverwaltung aufmerksam zu machen.

Entgegen der Einschätzung der Fragestellerin hat sich der hessische Weg – eigenes Grundsteuermodell für den Grundbesitz, breites Serviceangebot der Hessischen Steuerverwaltung und Informationskampagne – bereits in der ersten Reformphase sichtbar ausgezahlt. So liegt der Erklärungseingang in Hessen von Beginn an im bundesweiten Vergleich auf hohem Niveau. Zudem konnte ein sehr gutes Verhältnis von digitalem Erklärungseingang zu Eingang von Papiererklärungen erreicht werden – dies bringt Vorteile für die Eigentümerinnen und Eigentümer sowie die Steuerverwaltung mit sich.

Diese Vorbemerkungen vorangestellt, beantworte ich die Kleine Anfrage wie folgt:

Frage 1. In welcher Höhe werden/wurden insgesamt Mittel für die Kampagne verausgabt?

Frage 2. Welche Werbemaßnahmen werden/wurden finanziert? Bitte nach Werbematerial und Kosten auflisten.

Die Fragen 1 und 2 werden wegen des Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Wie in der Vorbemerkung dargestellt, werden aus der Hessischen Steuerverwaltung heraus vielfältigste Unterstützungsangebote unterbreitet, um einen möglichst hohen Erklärungseingang zu erreichen. Die länderübergreifenden Vergleichszahlen unterstreichen, dass sich der in der Vorbemerkung dargestellte hessische Weg bisher auch bezogen auf den Erklärungseingang ausgezahlt hat. Schlussendlich gilt: Jede Erklärung, die abgegeben worden ist, macht ein Erinnerungsschreiben oder gar eine Schätzung der Besteuerungsgrundlage durch die Steuerverwaltung überflüssig. Damit wird der Arbeitsaufwand auch für die Steuerverwaltung reduziert.

Durch die Fokussierung der Fragestellung auf die Informationskampagne der Steuerverwaltung in Form von Radiospots, Zeitungsanzeigen, Großflächenplakate und Informationsflyer wird naturgemäß lediglich ein Teil der Aufwendungen erfasst, die anlässlich der größten Steuerreform der Nachkriegsgeschichte entstehen. Dieser Teil der Aufwendungen umfasst bisher Mittel in Höhe von 616.573 Euro. Darüber hinaus sind Aufwendungen von 56.917 Euro entstanden, die von den Dienstleistern noch nicht abgerechnet worden sind.

Bereits verausgabte Mittel in Höhe von 616.573 Euro gliedern sich wie folgt auf die Werbemaßnahmen auf:

Radiospotproduktion + Schaltung + Entwicklung	125.957 Euro
Zeitungsanzeigen + Erstellung	309.287 Euro
Großflächenplakate + Erstellung	144.765 Euro
Informationsflyer + Erstellung	14.002 Euro
Produktion Erklärclip	19.312 Euro
Sharepic (Aufbereitung Plakatmotiv für Instagram und Facebook)	1.582 Euro
Entwicklung Inprints Briefumschläge	1.668 Euro
Summe	616.573 Euro

Noch fällige Mittel in Höhe von 56.917 Euro gliedern sich wie folgt auf die Werbemaßnahmen auf:

Entwicklung und Betreuung googleAds-Kampagne	15.946 Euro
Erstellung Kurzclips für Social Media	1.785 Euro
Entwicklung und Betreuung Social-Media-Kampagne	11.751 Euro
Neugestaltung Flyer (wegen Fristverlängerung)	952 Euro
Produktion Änderung Erklärclip (wegen Fristverlängerung)	8.155 Euro
Produktion 2. Radiospot + Schaltung	18.328 Euro
Summe	56.917 Euro

Frage 3. Wie begründet die Landesregierung die Werbekampagne, wenn alle Betroffenen bereits persönlich angeschrieben wurden und die Grundsteuerreform große öffentliche Aufmerksamkeit bekommt?

Frage 4. Plant die Landesregierung die Werbemaßnahmen mit der Verlängerung der Abgabefrist fortzusetzen?

Frage 5. Mit welchen Kosten für die Werbekampagne rechnet die Landesregierung für den neuen Zeitraum?

Die Fragen 3, 4 und 5 werden wegen des Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Der Erklärungseingang bundesweit, aber auch in Hessen verdeutlicht, dass die öffentliche Bekanntmachung der Aufforderung zur Abgabe der Erklärung zum Grundsteuermessbetrag für den Hauptveranlagungszeitpunkt auf den 1. Januar 2022 am 28. März 2022 und das im Juni 2022 versandte personalisierte Bürgerinformationsschreiben heutzutage alleine nicht (mehr) ausreichen, um einen möglichst vollständigen Erklärungseingang zu erreichen. Dies erscheint wegen der Notwendigkeit, einen umfassenden Erklärungseingang zu erreichen, nicht verwunderlich. In wenigen anderen Lebensbereichen ist die Zielmarke so hoch wie hier – daher müssen auch die Informationskampagne und die Unterstützungsangebote der Steuerverwaltung unbedingt an diesem hohen Maßstab gemessen werden.

Die Informationskampagne leistet dabei ein Mehrfaches:

Die Sensibilität für die (rechtzeitige) Abgabe der Erklärung wird bei den Eigentümerinnen und Eigentümern durch die Informationskampagne nochmals geschärft.

Vor allem nimmt die Informationskampagne das breite Serviceangebot der Hessischen Steuerverwaltung zur Grundsteuerreform in den Blick. Das Serviceangebot wurde in den vergangenen Monaten wie in der Vorbemerkung dargestellt fortlaufend aktualisiert und ergänzt.

Die Informationskampagne zielt also nicht lediglich auf einen zügigen und hohen Erklärungseingang ab, sondern trägt auch zu einem Erklärungseingang von hoher Qualität bei. Weiterhin nimmt sie den Eigentümerinnen und Eigentümern die Sorge, bei der Erklärungsabgabe (zu sehr) auf sich allein gestellt zu sein. Gerade angesichts der Altersstruktur der Eigentümerinnen und Eigentümer sind die genannten Ziele von gesamtgesellschaftlicher Bedeutung.

Aus den vorgenannten Gründen soll auch die Informationskampagne fortgesetzt werden. Über die dafür entstehenden Kosten kann momentan noch keine verlässliche Auskunft gegeben werden.

Frage 6. Welche Erkenntnisse hat die Landesregierung zu zeitweisen Überlastungen der beworbenen Hotline und den regulären Sprechzeiten der Finanzämter zur Beantwortung von Fragen im Zusammenhang mit der Grundsteuererklärung?

Der Telefonservice der Hessischen Steuerverwaltung besteht aus den Bürgerservicestellen der einzelnen Finanzämter für allgemeine Fragen zum Thema Grundsteuer und der hessenweiten kostenlosen Servicehotline für Fragen zu ELSTER. Beide Möglichkeiten der Kontaktaufnahme wurden im Rahmen der Informationskampagne zur Grundsteuerreform beworben.

Bereits seit Januar 2022 ging im telefonischen Bürgerservice eine hohe Anzahl von Anfragen zur Grundsteuerreform ein, die im Zusammenhang mit dem Beginn der Erklärungsabgabe Anfang Juli 2022 nochmals sprunghaft angestiegen ist.

Während in den Bürgerservicestellen von Juli bis September in etwa doppelt so viele Anrufe eingingen wie im selben Zeitraum ein Jahr zuvor, hat sich das Anrufaufkommen in der hessenweiten Servicehotline in dieser Zeit im Vergleich zum Vorjahr mehr als verdreizehnfacht. Alleine im Juli gingen in der Servicehotline mehr Anrufe ein als im gesamten Jahr 2021. Diese Situation hat sich erst mit der öffentlichen Kommunikation der Fristverlängerung wieder verändert.

In Summe haben im Juli 2022 mehr als 600 Beschäftigte der Hessischen Steuerverwaltung an sechs Tagen pro Woche (von Montag bis Samstag) telefonische Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern bei den einzelnen Bürgerservicestellen und bei der hessenweiten Servicehotline beantwortet.

Die dargestellte exorbitante Steigerung des Anrufaufkommens in der Servicehotline ist durch eine Unterstützungsleistung aus allen hessischen Finanzämtern gut bewältigt worden.

Frage 7. Nutzt die Landesregierung ein Qualitätsmanagement, um Schwachpunkte in der Hotline, der Bearbeitung von Nachfragen auf anderen Wege und der Effizienz von Werbemaßnahmen zu ermitteln?

Selbstverständlich findet in der Hessischen Steuerverwaltung ein ständiges Qualitätsmanagement statt. Dementsprechend auch bezogen auf den Bürgerservice. Das hessenweite Anrufaufkommen in den einzelnen Finanzämtern, aber auch der Servicehotline, wird unter Verwendung der zur Verfügung stehenden Telefon-Software tagesaktuell ausgewertet, sodass ggf. erforderliche Maßnahmen, wie beispielsweise die temporäre Unterstützung der Servicehotline, jederzeit kurzfristig getroffen werden können. Zudem werden die eingegangenen Anfragen der Eigentümerinnen und Eigentümer auch regelmäßig inhaltlich ausgewertet und daraufhin überprüft, ob die Informationen auf der Internetseite → grundsteuer.hessen.de und die ELSTER-Hilfen zu den hessischen Formularen verbessert werden können. Aktualisierte Informationen stehen den Bürgerinnen und Bürgern dann jeweils kurzfristig zur Verfügung.

Frage 8. Falls ja: Zu welchem Zwischenergebnis kommt das Qualitätsmanagement zur Qualität der durchgeführten Maßnahmen?

Es ist festzuhalten, dass mit den bereits Ende 2021 getroffenen Maßnahmen zur Erweiterung des Bürgerservice um die Themen der Grundsteuerreform sowie durch die temporäre Verstärkung des Bürgerservice durch zusätzliche Beschäftigte die Anfragekapazitäten adäquat erweitert werden konnten. Es wurde unter Beweis gestellt, dass die Hessische Steuerverwaltung in der Lage ist, selbst auf ein extrem gestiegenes Anrufaufkommen schnell und effizient zu reagieren. Ohne diese vorausschauenden Planungen einerseits und spontane Anpassungen andererseits wäre es nicht möglich gewesen, den qualitativ guten Bürgerservice bei einem derart gestiegenen Anrufaufkommen zu gewährleisten.

Frage 9. Welche weiteren Maßnahmen plant die Landesregierung, um in der zusätzlichen Zeit bis zur Abgabefrist eine höhere Abgabequote zu erreichen, insbesondere in der Zusammenarbeit mit den Kommunen?

Frage 10. Arbeitet die Landesregierung mit Städten und Gemeinden zusammen um Beratungs-/Unterstützungsmaßnahmen bei der Erklärung vor Ort auszubauen?

Die Fragen 9 und 10 werden wegen des Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Der Erklärungseingang in Hessen liegt von Beginn an im bundesweiten Vergleich auf hohem Niveau. Daher sollen die vielfältigen Maßnahmen der Hessischen Steuerverwaltung fortgesetzt werden.

Die Hessische Steuerverwaltung arbeitet auch hinsichtlich der Grundsteuer mit den hessischen Kommunen zusammen. Hieran besteht – nicht zuletzt angesichts der zentralen Bedeutung der Grundsteuer für die Kommunen – beidseitig ein hohes Interesse.

Wiesbaden, 16. Dezember 2022

Michael Boddenberg