



HESSISCHER LANDTAG

12. 03. 2021

Kleine Anfrage

Marion Schardt-Sauer (Freie Demokraten) vom 15.01.2021

Stand der Digitalisierung der hessischen Steuerverwaltung – Teil I

und

Antwort

Minister der Finanzen

Vorbemerkung Minister der Finanzen:

Die Steuerverwaltung ist die Verwaltung in Deutschland, die im Hinblick auf die Digitalisierung ihrer Arbeitsprozesse und ihrer eGovernment-Anwendungen führend ist. Schon seit 2005 arbeiten die Steuerverwaltungen der Länder und des Bundes im Vorhaben KONSENS (Koordinierte neue Softwareentwicklung für die Steuerverwaltung) in Bezug auf die Beschaffung, arbeitsteilige Entwicklung und Pflege einheitlicher Software für das Besteuerungsverfahren gemeinsam an Lösungen für alle Länder. Die Software wird dabei grundsätzlich unter der Federführung eines Landes entwickelt („Einer für Alle“) und anschließend in allen 16 Ländern eingesetzt. Dadurch soll einerseits die Digitalisierung in der Bundesrepublik gemeinsam zielgerichtet vorangebracht, andererseits das verfügbare IT-Fachpersonal effektiv eingesetzt werden. Mit dem KONSENS-Verfahren ELSTER (Elektronische Steuererklärung) und weiteren IT-Lösungen erfüllt sie bereits heute wesentliche Teile der bis zum 31.12.2022 umzusetzenden Anforderungen, die das Onlinezugangsgesetz (OZG) an sie stellt.

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

Frage 1. Wie bewertet die Landesregierung den föderalen Aufbau der deutschen Steuerverwaltung in Hinblick auf die Fortschritte bei der Digitalisierung und im europäischen Vergleich?

Bundestag und Bundesrat haben Anfang Juni 2017 dem Gesetzgebungspaket zur Neuordnung der Bund-Länder-Finanzbeziehungen – Gesetz zur Änderung des Grundgesetzes (Artikel 90, 91c, 104b, 104c, 107, 108, 109a, 114, 125c, 143d, 143e, 143f, 143g) und Gesetz zur Neuregelung des bundesstaatlichen Finanzausgleichssystems ab dem Jahr 2020 und zur Änderung haushaltsrechtlicher Vorschriften (Begleitgesetz) – zugestimmt. Dieses Paket beinhaltet neben Änderungen des Grundgesetzes und des Finanzverwaltungsgesetzes das neue Gesetz über die Koordinierung der Entwicklung und des Einsatzes neuer Software der Steuerverwaltung (KONSENS-Gesetz – KONSENS-G).

Im Vorhaben KONSENS wirken Bund und Länder zum gleichmäßigen Vollzug der Steuern beim einheitlichen Einsatz von IT-Verfahren und Software, sowie ihrer einheitlichen Entwicklung zusammen. Der Gegenstand, sowie die Art und Weise des Zusammenwirkens, werden im Verwaltungsabkommen KONSENS und im KONSENS-Gesetz geregelt. Das Zusammenwirken umfasst die Planung, Beschaffung und Entwicklung sowie den Einsatz, die Pflege und Wartung der einheitlichen IT-Verfahren und der einheitlichen Software. Die vorhandenen IT-Verfahren werden vereinheitlicht, technisch modernisiert und funktional erweitert. Der Betrieb ist Ländersache. Die Länder sind verpflichtet, die Betriebsumgebungen an den vorgegebenen Standards und der Betriebsarchitektur auszurichten. Dabei gilt der Grundsatz, dass neue Verfahren stets durch ein Auftragsnehmendes Land für alle 16 Länder entwickelt werden.

Im Zuständigkeitsbereich der Steuerverwaltung von Bund und Ländern zeigt gerade das Beispiel KONSENS, dass es im Föderalismus gelingt, eine weitestgehend einheitliche Aufgabenwahrnehmung sicherzustellen und gleichzeitig eine differenzierte Zuweisung öffentlicher Leistungen entsprechend den Besonderheiten der Länder zu ermöglichen.

Ein direkter Vergleich mit den Steuerverwaltungen anderer Mitgliedstaaten der Europäischen Union ist aufgrund stark abweichender Rahmenbedingungen – auch der Steuergesetze – nicht möglich.

Frage 2. Wie sieht die strategische Implementation der digitalen Transformation in der Landesfinanzverwaltung aus, welche Meilensteine wurden für welche Termine definiert und ggf. wann bereits erreicht?

Die Steuerverwaltungen von Bund und Ländern arbeiten bereits heute weitgehend digital. Von der Abgabe der Steuererklärungen in ELSTER über die Bearbeitung des Steuerfalls, der Ablage der Dokumente in einem elektronischen Archiv bis zur Erstellung und Übermittlung des Bescheids ist der Ablauf digitalisiert. Als risikoarm eingestufte Fälle werden als sogenannte „Autofälle“ nach Risikogesichtspunkten ohne Eingriff eines Beschäftigten der Steuerverwaltung bearbeitet. Werden Einkommensteuererklärungen auf Papier abgegeben, werden diese eingescannt und die Daten elektronisch zur Bearbeitung bereitgestellt. Darüber hinaus erfolgen auch viele Zulieferungen von Dritten elektronisch über das KONSENS-Mitteilungsverfahren, z.B. neben vielen weiteren auch die Mitteilungen der Kranken- und Sozialversicherungsträger.

Beispielhaft werden folgende Umsetzungen der letzten 20 Jahre aufgeführt:

- 1999: Einführung von ELSTER als Verfahren zur elektronischen Übermittlung von Einkommensteuererklärungen.
- Dieses Angebot wurde in 2000 und 2001 kontinuierlich erweitert um Lohnsteueranmeldungen, Umsatzsteuer-Voranmeldungen und Umsatzsteuer-erklärungen, Gewerbesteuererklärungen und die Erklärung zur Zerlegung des Gewerbesteuermessbetrags.
- Seit Januar 2005 besteht für alle Unternehmen eine gesetzliche Verpflichtung zur elektronischen Übermittlung für Lohnsteueranmeldungen, Umsatzsteuer-Voranmeldungen und die Lohnsteuerbescheinigungen. In 2005 wurde auch das ElsterOnline-Portal mit Funktionen zur freiwilligen Authentifizierung eröffnet.
- Das „Schwesterportal“ BZSt-Online-Portal des Bundeszentralamtes für Steuern (BZSt) auf Basis der ElsterOnline-Technologie für Portale steht seit Ende 2006 zur Verfügung. Damit ist es möglich, Meldungen nach der EU-Zinsrichtlinie, Anträge auf Umsatzsteuervergütung, zusammenfassende Meldungen, Sammelanträge auf Erstattung von Kapitalertragsteuer und Mitteilungen über tatsächlich freigestellte Kapitalerträge elektronisch zu übermitteln.
- 2010: Elektronische Übermittlung von Rentenbezugsmitteilungen. Datenübermittlung durch Versicherungen, Krankenkassen und Arbeitgeber wurde über das KONSENS-Mitteilungsverfahren umgesetzt.
- Seit 2012 kann der neue Personalausweis für die Registrierung im ElsterOnline-Portal genutzt werden.
- 2013: Ablösung der Papierlohnsteuervkarte und Abgabe der Einkommensteuererklärungen über ElsterOnline-Portal. Selbstverständlich können mittlerweile alle Erklärungen elektronisch abgegeben werden.
- 2014: Vorausgefüllte Steuererklärung (VaSt) für Steuerbürgerinnen und Steuerbürger sowie Bevollmächtigte über ELSTER durch Bereitstellung der bei der Steuerverwaltung gespeicherten Bescheinigungen und deren automatisierte Übernahme in die Steuererklärung.
- 2015: Bescheiddatenrückübermittlung.
- 2016: Einführung der Vollmachtsdatenbank zum Datenaustausch zwischen Steuerberaterinnen und Steuerberatern und Länderfinanzbehörden. Einführung der Live-Steuerberechnung in ElsterFormular. Einführung der länderübergreifenden Abgabe/Übernahme für die Koexistenzphase (QuickWin-Lösung) im bundesweiten Einsatz.
- 2017: Relaunch des ElsterOnline-Portals als MeinELSTER. Über MeinELSTER können die Schreiben „Anpassung Vorauszahlungen“, „Fristverlängerungsantrag“ und „freies Schreiben“ übermittelt werden.
- 2019: Digitaler Verwaltungsakt (DIVA): In bestimmten Fallkonstellationen und auf Wunsch der Steuerbürgerinnen und Steuerbürger können Einkommensteuerbescheide für unbeschränkt steuerpflichtige Personen elektronisch bekannt gegeben werden (ab Veranlagungszeitraum – VZ 2019). Dieses Angebot wird sukzessive ausgebaut werden.

Der kontinuierliche weitere Ausbau der Digitalisierung erfolgt im Rahmen des Vorhabens KONSENS und ist z. B. über das geplante Unternehmenskonto „Mein UP“ auch Basis für die Digitalisierung weiterer Bereiche, etwa bei der Umsetzung des OZG.

Frage 3. Über welche Kompetenzzentren im Sinne einer Stabstelle für Digitalisierung bzw. eines IT-Architekturmanagements verfügt die Landesfinanzverwaltung und werden von der Landesfinanzverwaltung Daten erhoben bzw. ausgewertet, die die Bürgererwartungen in Bezug auf digitale Services einbeziehen?

Gemäß § 9 Abs. 5 KONSENS-Gesetz liegt die Verantwortung für Strategie und Architektur bei der Steuerungsgruppe IT, bestehend aus den Referatsleitern Automation (Steuerverwaltung) des Bundes und der fünf Länder Baden-Württemberg, Bayern, Hessen, Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen. Die operative Steuerung („Geschäftsführung“, Projektverantwortung) liegt gemäß § 13 Abs. 1 KONSENS-Gesetz bei der sog. „Gesamtleitung“ (GL), bestehend aus dem Leiter der

GL (derzeit ein Vertreter des Bundes) und seinen zwei Stellvertretern (derzeit aus den Ländern Bayern und Nordrhein-Westfalen).

Kompetenzzentren im Sinne der Fragestellung können deshalb nur sinnvoll auf der Ebene von KONSENS gebildet werden. Hierfür ist eine sogenannte „Zentrale Organisationseinheit Architekturmanagement (ZOE-ARC)“ eingerichtet, die unter Prüfung der aktuellen Entwicklungen am Markt (Container, Cloud, Programmiersprachen usw.), der Vorgaben des IT-Planungsrates und der Architekturvorgaben von Bund und Ländern die Architektur in KONSENS fortschreibt. Die ZOE-ARC wird hierbei von einem Expertenteam aus Ländervertreterinnen und Ländervertretern unterstützt, der Bereich der steuerlichen IT in der Hessischen Zentrale für Datenverarbeitung (HZD) – dem hessischen Kompetenzzentrum für Digitalisierung und IT-Architektur – ist dabei maßgeblich eingebunden.

Die Verbesserung des Bürgerservice ist ein stetes Anliegen der Steuerverwaltung. Hierzu gehören insbesondere auch Verbesserungen im Bereich der direkten Schnittstelle zum Bürger, dem Verfahren ELSTER, insbesondere dem MeinELSTER-Portal.

Frage 4. Welche Arbeiten/Programme zur Umstellung von Teilbereichen der Steuerverwaltung von eher analogen auf komplett digitale Prozesse existieren bzw. wurden bereits abgeschlossen, und welche Zeiträume wurden dafür konkret angesetzt?

Die Umstellung von analogen auf digitale Prozesse ist ein dauerhafter, kontinuierlicher und langfristiger Prozess. Es werden immer neue und sich verändernde Rahmenbedingungen, u. a. durch Gesetzgebung und technische Anpassungen, umzusetzen sein. Perspektivisch umfasst die Transformation alle Arbeitsbereiche der Steuerverwaltung. Dabei ist zu beachten, dass es weiterhin analoge Angebote geben muss, da nicht alle Bürgerinnen und Bürger ausnahmslos in der Lage sein werden, digitale Prozesse zu nutzen.

Nachfolgend werden einige Beispiele aufgeführt, bei denen analoge Prozesse durch (digitale) KONSENS-Verfahren abgelöst wurden:

- Verfahren SESAM (Steuererklärungen scannen, archivieren und maschinell bearbeiten): SESAM erlaubt, die Daten von Steuererklärungen zu scannen, unabhängig vom Eingangskanal (Papiererklärung oder ELSTER) maschinell zu plausibilisieren, einer Risikoprüfung zu unterziehen und automatisch festzusetzen. Liegen keine Auffälligkeiten vor, kann die Einkommensteuerveranlagung voll automatisch ohne personellen Eingriff erfolgen (sog. „Autofall“).
- Verfahren GDA (Gesamtdokumenten- und -datenablage): GDA nimmt Dokumente und Daten aus allen KONSENS-Verfahren entgegen und stellt diese über eine Schnittstelle jederzeit wieder zur Verfügung. Die Verfahren können so ihre Ablage auslagern, damit auch andere darauf zugreifen können. Das Verteilen der Dokumente ist einfach, zentrale Informationen sind schnell und für alle abrufbar. Vorteile hat das viele: zum Beispiel weniger Papier, effizientere Prozesse und neue Arbeitsweisen.
- Verfahren RMS (Bereich Kontrollmitteilungsverfahren): Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber, Versicherungen und andere Organisationen stellen aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen in immer größerem Umfang Daten, die für die Steuererklärung benötigt werden, maschinell zur Verfügung. Sukzessive wird so die papiergebundene Mitteilung durch ein maschinelles Verfahren abgelöst. Der Bereich Kontrollmitteilungsverfahren wird nicht nur für Mitteilungen von Dritten genutzt, sondern auch für verwaltungsinterne Mitteilungen zur Verfügung gestellt. Beispielsweise werden aktuell die ESt4B-Mitteilungen (Mitteilung zur gesonderten und einheitlichen Feststellung) in eine medienbruchfreie Übermittlung umgesetzt.
- Verfahren RMS (Bereich Risikomanagementsystem): RMS hat, auf Basis bundeseinheitlicher fachlicher Vorgaben, zum Ziel, das Risiko einer unzutreffenden Besteuerung in einem Steuerfall auf Basis der verfügbaren Daten automatisiert zu bewerten. Die Risikobewertung optimiert den Einsatz der Bearbeiterinnen und Bearbeiter und hilft gezielt, die steuerlich relevanten Sachverhalte zu identifizieren und der personellen Prüfung zuzuleiten. Als risikoarm eingestufte Fälle werden vollautomatisch bearbeitet.
- Verfahren ELSTER (Elektronische Steuererklärung): ELSTER ist eines der ersten, bekanntesten und erfolgreichsten eGovernment-Anwendungen Deutschlands. Steuerdaten zwischen Bürgerinnen und Bürgern, Steuerberaterinnen und Steuerberatern, Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern, Kommunen, Verbänden und Steuerbehörden werden damit sicher, effizient, digital und medienbruchfrei übertragen. Durch das digitale ELSTER-Verfahren wird bereits bei der Erstellung der Steuererklärungen eine hohe Datenqualität für die Weiterverarbeitung in den Finanzämtern erreicht. Die Anwendungen sind so komfortabel, dass mittlerweile mehr als drei Viertel aller Einkommensteuererklärungen über ELSTER eingehen. Mit ELSTER steht den Steuerbürgerinnen und Steuerbürgern ein modernes, barrierefreies und plattformunabhängiges Produkt zur Übermittlung von Steuererklärungen, elektronischen Anträgen und Mitteilungen zur Verfügung. Über ELSTER erfolgt auch die Rückkommunikation von Steuerdaten, Steuerbescheiden usw. an die Beteiligten.

- Übrige Verfahren: umfassende Verfahren gibt es für die übrigen Organisationseinheiten bei den Finanzämtern wie beispielsweise die Prüfungsdienste, die Vollstreckungsstellen, die Finanzkassen, die Erbschaft-/Schenkungssteuerstellen usw.

Die Digitalisierung der Steuerverwaltung wird im Vorhaben KONSENS und in der Folge daraus auch im Land Hessen kontinuierlich ausgebaut.

Frage 5. Welche zu digitalisierenden Leistungen nach dem OZG wurden für den Bereich Steuern & Zoll unter Federführung Hessens und Thüringens konkret identifiziert, bis wann rechnet die Landesregierung jeweils mit deren Umsetzung, wie werden die Fortschritte bewertet und werden darüber hinaus eigene Bemühungen unternommen?

Die Umsetzung der KONSENS-Leistungen wird termingerecht bis spätestens 31. Dezember 2022 erfolgen. Aktuell ergibt sich folgender Stand:

- Kirchensteuer* [umgesetzt],
- Einkommensteuer* [umgesetzt],
- Kapitalertragsteuer* [umgesetzt],
- Körperschaftsteuer** [umgesetzt],
- Steuerfreibeträgeeintragung** [umgesetzt],
- Umsatzsteuer** [umgesetzt],
- Gewerbesteuer (Messbetrag)** [umgesetzt],
- Erbschaft- und Schenkungsteuer bis 31. Dezember 2022,
- Rennwett- und Lotteriesteuer bis 31. Dezember 2021,
- Querschnittliche Leistungen bis 31. Dezember 2021,
- Gewerbesteuer (Bescheid/kommunal) bis 31. Dezember 2022.

* Out of Scope-Leistungen = außerhalb des Digitalisierungsprogramms bereits umgesetzt.

** Grundsätzlich elektronisch verfügbar; Anpassungen zur vollständigen OZG-Konformität (insbesondere digitaler Rückkanal) bis 31. Dezember 2022.

Die noch nicht entwickelten Leistungen sind so geplant und durch Hessen als Federführer des Themenfelds Steuern und Zoll beauftragt, dass eine Umsetzung bis zum 31.12.2022 erfolgen wird. Auch nach dem zum 01.01.2019 in Kraft getretenen KONSENS-Gesetz nimmt Hessen im Vorhaben KONSENS weiterhin seine Rolle als Steuerungsgruppenland wahr. Arbeitsteilung und gemeinsame Steuerung basieren auf den Gedanken, die Aufgaben einem der Steuerungsgruppenländer zur Umsetzung zuzuweisen und die Summe aller Aufgaben und Anforderungen im Sinne der Ziele des Vorhabens KONSENS zu steuern. Die Verwendung von Ressourcen für Aufgaben, die einem anderen Land zugewiesen sind, ist nicht sinnvoll und eigene Bemühungen außerhalb der Federführungsaufgaben im Themenfeld Steuern und Zoll sind deshalb obsolet.

Die Fortschritte werden im Übrigen mittels Meilensteinen auf der OZG-Informationsplattform dokumentiert. Für einen tieferen Einblick in den Status einzelner Leistungen wird auf die genannte Plattform verwiesen.

Frage 6. Welchen Anpassungsbedarf bei steuerrechtlichen Vorschriften sowie bei IT und Arbeitsprozessen innerhalb der Landesfinanzverwaltung sieht die Landesregierung, damit eine möglichst umfassende, einheitliche und weitreichende Digitalisierung der Verwaltungsverfahren gelingen kann?

Zur Verbesserung der Zukunftsfähigkeit haben Bund und Länder gemeinsam das Gesetz zur Modernisierung des Besteuerungsverfahrens erarbeitet, das bereits in 2016 verabschiedet wurde. Mit diesem Gesetz wurden die rechtlichen Rahmenbedingungen geschaffen, um das Steuerverfahren zeitgemäß weiterzuentwickeln und die Digitalisierung voranzutreiben. So hat der Gesetzgeber mit der vollautomatischen Fallbearbeitung bis hin zum vollautomatisch erlassenen Steuerbescheid ein zweites gesetzliches Leitbild der Steuerfestsetzung geschaffen, das neben die personelle Fallbearbeitung tritt. Ein weiterer Schwerpunkt ist der Ausbau der elektronischen Kommunikation.

Frage 7. Welche Beiträge innerhalb der Steuerungsgruppen des KONSENS-Verbunds und darüber hinaus wurden von der Landesfinanzverwaltung geleistet und wie steht die Landesregierung zu einer verbindlichen Erhöhung ihrer Beiträge (über den Beschluss der Finanzministerkonferenz hinaus) zur KONSENS-Finanzplanung mit dem Ziel der Schaffung einer echten digitalen Steuerverwaltung?

Die Finanzministerkonferenz vom 12.11.2020 hat folgenden Finanzrahmen für die Jahre 2021 bis 2025 gebilligt:

- 2021: 189 Mio. €,

- 2022: 198,5 Mio. €,
- 2023: 208,4 Mio. €,
- 2024: 218,8 Mio. €,
- 2025: 229,8 Mio. €.

Die Kostenabrechnung und Verteilung erfolgt nach Abschnitt 4 des KONSENS-Gesetzes (§§ 23 ff.). Der Budgetanteil des Landes Hessen bemisst sich nach seinem Anteil am sog. Königsteiner Schlüssel, der jährlich von der „Gemeinsamen Wissenschaftskonferenz“ (GWK) neu berechnet wird.

Der auch vom Hessischen Minister der Finanzen unterstützte Beschluss der Finanzministerinnen und Finanzminister der Länder sieht bis zum Jahr 2025 eine jährliche Erhöhung des KONSENS-Budgets um ca. 5 % vor. Ausgangspunkt ist das Budget des Jahres 2020 in Höhe von 180 Mio. €. Eine weitere Budgeterhöhung würde nicht automatisch zu einer höheren Anzahl umgesetzter Anforderungen führen, weil die Gewinnung geeigneten Personals auch aufgrund der beamtenrechtlichen Besoldung und tarifvertraglicher Vereinbarungen Beschränkungen unterliegt.

Frage 8. Wie viele Steuererklärungen wurden in den letzten 5 Jahren jeweils auf digitalem Weg eingereicht und wie viele Steuerbescheide konnten bereits auf digitalem Weg bekanntgegeben werden (jeweils absolut und prozentual)?

Jahr	Elektronisch abgegebene Einkommensteuererklärungen (absolut)	elektronisch abgegebene Einkommensteuererklärungen (prozentual)
2016 (VZ 2014 & VZ 2015)	1.247.365	59,5 %
2017 (VZ 2015 & VZ 2016)	1.314.656	62,4 %
2018 (VZ 2016 & VZ 2017)	1.407.021	66,7 %
2019 (VZ 2017 & VZ 2018)	1.583.973	71,0 %
2020 (VZ 2018 & VZ 2019)	1.679.246	75,8 %

Der Anteil der elektronisch abgegebenen Einkommensteuererklärungen in Hessen ist in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen.

Bei Fällen mit Gewinneinkünften bei der Einkommensteuer, bei der Körperschaft-, Umsatz- und Gewerbesteuer sowie bei den Steueranmeldungen besteht eine gesetzliche Verpflichtung, die Steuererklärungen in elektronischer Form abzugeben. Bis auf wenige Härtefälle gehen hier alle Steuererklärungen elektronisch beim Finanzamt ein.

Erstmals ab dem Kalenderjahr 2020 können sich alle hessischen Bürgerinnen und Bürger ihren Einkommensteuer-Erstbescheid für den Veranlagungszeitraum 2019 elektronisch bekannt geben lassen. Die elektronische Bekanntgabe des Bescheids ist rechtsverbindlich und ersetzt den Papierbescheid (Digitaler Verwaltungsakt – DIVA). Im Jahr 2020 wurden 45.490 Einkommensteuerbescheide (2,8 % der in 2020 insgesamt für den Veranlagungszeitraum 2019 veranlagten Einkommensteuerfälle) digital zur Verfügung gestellt.

Frage 9. Mit welchen Mitteln beabsichtigt die Landesregierung, die Inanspruchnahme der digitalen Bereitstellung von rechtsverbindlichen Einkommensteuerbescheiden (DIVA) bzw. die Nutzung der "Mein Elster"- Oberfläche in den nächsten 5 Jahren finanziell und organisatorisch zu fördern?

ELSTER-Werbemaßnahmen wurden und werden kontinuierlich durchgeführt. Die Förderung von ELSTER wird im Rahmen des KONSENS-Verbundes finanziert und organisiert, um bundesweit ein einheitliches Vorgehen zu gewährleisten. Die Fortentwicklung des ELSTER-Angebots sowie neue Funktionen stehen dabei regelmäßig im Mittelpunkt der aktuellen Kampagne.

Neben Werbung in Printmedien und Plakatkampagnen wird ELSTER aktiv im öffentlichen Personennahverkehr und auch im Bahnverkehr (Züge und auch in Bahnhöfen) beworben. Unterstützend werden zunehmend digitale Kanäle und Formate (z.B. die Google Ads, Native Advertising) genutzt.

Auf Landesebene wird im Rahmen des Bürgerservice der Finanzämter ELSTER ebenfalls beworben. Bei der kostenfreien Servicehotline der Steuerverwaltung beim Finanzamt Kassel II-Hofgeismar stellen beispielsweise allgemeine Anfragen zum Verfahren ELSTER den überwiegenden Anteil der dort bearbeiteten Anliegen dar. Im Jahr 2020 wurden über 51.000 Anfragen bei der Servicehotline (mehr als 60 % aller dort eingehenden Anfragen) zum Themenkomplex ELSTER bearbeitet. Dank gezielter Werbemaßnahmen konnte die Servicehotline, die im Jahr 2019 als Maßnahme im Maßnahmenpaket SMART two enthalten war, zu einem wirksamen Instrument bei der Unterstützung der hessischen Steuerbürgerinnen und Steuerbürger rund um das Verfahren ELSTER entwickelt werden. Erfahrungsgemäß ist der individuelle Support bei auftretenden (technischen) Fragestellungen entscheidend für die Akzeptanz von ELSTER und schlussendlich auch für den gewünschten Umstieg auf die elektronische Abgabe der Steuererklärung.

Wiesbaden, 5. März 2021

Michael Boddenberg