

Postulat über die kundenfreundliche Steuerverwaltung

eröffnet am 29. Januar 2007

Hinter dem Abgang des vormaligen Leiters der Kantonalen Steuerverwaltung, Marcel Schwerzmann, stehen laut Medienberichten vor allem unterschiedliche Auffassungen zum Projekt für die «kundenfreundlichste Steuerverwaltung». Man sei sich in den Zielen einig gewesen, aber der Finanzdirektor hätte nach einer «forscheren Gangart» bei der Umsetzung verlangt. Wenn dies tatsächlich die hauptsächlichsten Gründe für die Trennung von einem ausgewiesenen und erfolgreichen Chefbeamten waren, dann müsste es um die Kundenfreundlichkeit der Luzerner Steuerverwaltung ja sehr schlecht bestellt sein. Diese Einschätzung teilen wir nicht. Die früher offenbar geringere Kundenfreundlichkeit der Steuerverwaltung hat sich in den letzten Jahren offensichtlich deutlich verbessert. Nach Angaben aus der Branche und den Medien liegt auch eine bisher nicht veröffentlichte Umfrage vor, welche dem Luzerner Steueramt heute offenbar sehr gute Werte in Sachen Kundenfreundlichkeit zubilligt.

Die Forderung nach der «kundenfreundlichsten Steuerverwaltung der Schweiz» birgt die Gefahr, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unter Druck gesetzt werden können, da sie ja dann immer etwas besser sein müssen als die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller übrigen Steuerverwaltungen. Damit könnten Steuergerechtigkeit und Gleichbehandlung in Frage gestellt werden.

Wir beauftragen den Regierungsrat, das Projekt Kundenfreundlichkeit in der Steuerverwaltung unter folgenden Voraussetzungen weiterzuverfolgen bzw. anzupassen:

- Veröffentlichung der Umfrage zur Kundenfreundlichkeit der Steuerverwaltung, damit die guten Leistungen der Steuerverwaltung in der Öffentlichkeit realistisch wahrgenommen werden und eine öffentliche Diskussion ermöglicht wird;
- sicherstellen, dass Steuergerechtigkeit und Gleichbehandlung neben einer zuvorkommenden Behandlung der Kundinnen und Kunden die oberste Leitlinie in der praktischen Arbeit bleibt;
- sicherstellen, dass die Steuereinschätzerinnen und -einschätzer unabhängig bleiben und unter dem Titel «kundenfreundlichste Steuerverwaltung» nicht unter Druck gesetzt werden können;

- die Kundenfreundlichkeit in erster Linie durch Ernstnehmen der Kundinnen und Kunden, mit effizienten Abläufen und klar durchsetzbaren, transparenten Weisungen umsetzen;
- sicherstellen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter genügend Zeit haben, sich mit geänderten Weisungen und Praktiken grundlegend vertraut zu machen.

Adrian Borgula

Patrick Graf

Sibylle Lehmann

Nino Froelicher

Katharina Meile