

Wo Steuerzahler mit der Verwaltung chatten können

Als erste Verwaltung der Schweiz bietet das Steueramt Winterthur seit Dezember 2018 neben den üblichen Kanälen einen Text- und Videochat für seine Kunden an. Möglich macht dies die fortgeschrittene Smart-City-Strategie.



Christoph Zech, der Digital Officer der Informatikdienste der Stadt Winterthur (IDW) ist gleichzeitig der Smart-City-Programmleiter. Bild: zvg.

Oftmals haftet Steuerverwaltungen der Ruf an, nicht sonderlich innovativ zu sein, was das Steueramt Winterthur eindrücklich widerlegt. Als erste Verwaltung in der Schweiz bietet das Steueramt Winterthur seit Dezember 2018 in einer Pilotphase neben den üblichen Kanälen einen Text- und Videochat für seine Kunden an. «In erster Linie soll es die Kundschaft so einfach wie möglich haben, ihre Steueranliegen zu klären», sagt Matthias Kallen, Prozess- und Projektleiter im Steueramt Winterthur. Denn für die meisten Menschen ist das Ausfüllen der Steuererklärung mit Unsicherheiten verbunden. Was viele nicht wissen, ist, dass

jede Steuerverwaltung Fragen und Anliegen ihrer Bürger beantwortet, so auch Winterthur.

Winterthur fördert digitale Vorhaben mit einem Innovationskredit

Video- und Textchats sind technologisch nichts wirklich Neues, in Branchen mit Onlineshops, aber auch bei Banken und Versicherungen sind sie im Kundendienst nicht mehr wegzudenken. In der Verwaltung hingegen kennt man diesen Kommunikationskanal noch kaum. Da sich aber die Gesellschaft zunehmend digitalisiert, erwartet sie das auch von den Behörden. Zudem leiden auch Ver-

waltungen unter Spardruck, und Schalter an Toplocations sind teuer. Winterthur profitiert von einer fortgeschrittenen Smart-City-Strategie, die unter anderem digitale Vorhaben mit einem Innovationskredit fördert. Der Digital Officer der Informatikdienste der Stadt Winterthur (IDW), Christoph Zech, ist gleichzeitig der Smart-City-Programmleiter. Er machte die Idee des Live-Online-Schalters innerhalb der Verwaltung zum Thema und suchte einen geeigneten Technikpartner, der mit der Swisscom gefunden wurde. Das Steueramt war von Beginn an überzeugt von der Idee, hat das Projekt im

Rahmen von Smart City als Innovationsprojekt eingereicht und den Zuschlag bekommen. «Wir sammeln nun Erfahrungen mit diesem neuen Kanal, die wir dann mit der ganzen Verwaltung teilen können», erklärt Matthias Kallen. Wenn Bürger heute einen persönlichen Kontakt mit der Gemeinde wünschen, müssen sie je nachdem einen halben Tag freinehmen. Das ist dank dem Videochat in Zukunft nicht mehr unbedingt nötig. «Es gibt sogar schon Firmen, die Räume extra für Videogespräche anbieten», sagt Matthias Kallen. «Wir wollen herausfinden, welches Potenzial das neue Medium für Verwaltungen hat.»

Ängste und Unsicherheiten bei den Mitarbeitern diskutiert

Die Technik war schnell aufgebaut und funktioniert sofort problemlos: «Eine grosse Aufgabe war es, die Mitarbeiter für die Arbeit am Onlineschalter zu motivieren. Die Idee stiess nicht überall auf fruchtbaren Boden», so Kallen. Fragen und Ängste tauchten bei den Mitarbeitern auf: «Muss ich mich vor der Kamera präsentieren? Wenn ich einen unbeliebten Steuerentscheid treffen muss, spricht mich die Person dann vielleicht in der Migros an? Kann ich meine tägliche Arbeit trotzdem noch erledigen? Wird mein Bild dann im Internet auftauchen?» Matthias Kallen hat sich mit den grössten Skeptikern hingesetzt und alle Bedenken ernst genommen. Am Ende, nach vielen Diskussionen, gab es dann doch genügend Freiwillige für das Projekt. Was war ausschlaggebend? «Ich habe ihnen erklärt, dass wir etwas tun dürfen, was es

vorher so noch nicht gab. Wir sind Pioniere, und das ist ein Privileg.» Das sagt auch Rocco Selladurai, der direkt betroffen ist: «Natürlich macht mich die neue Lösung stolz. Schliesslich haben wir etwas in Angriff genommen, was andere Verwaltungen noch nicht geschafft haben.»

Kunden texten lieber

Die Einsatzmöglichkeiten des Videochats stehen erst ganz am Anfang. «Diese müssen sich in den Köpfen der Berater, aber auch der Kunden erst entwickeln», sagt Kallen. Seit Kurzem bietet Winterthur ein Dienstleistungszentrum für Grundstückgewinnsteuern an. Das heisst, sie bieten zürcherischen Gemeinden an, ihre Grundsteuerfälle zu erledigen. «So wäre es vielleicht eines Tages möglich, dass Bewohner einer entlegenen Gemeinde uns per Videochat kontaktieren, statt nach Winterthur zu reisen», so Kallen.

Auffallend ist, dass der Textchat viel häufiger genutzt wird als der Videokanal, und zwar im Verhältnis 85 zu 15 Prozent. Die eher zurückhaltende Kultur der Schweizer könnte eine Erklärung dafür sein, meint Kallen. Für die Berater ist das Texten zeitaufwendiger als der Videochat. Gründe, wieso dieser Kanal vermehrt genutzt wird, könnten sein: Nicht jeder hat eine Webcam, oder diese funktioniert nicht einwandfrei, andere möchten sich nicht zeigen, oder man ist unterwegs und möchte die Anfrage stellen, ohne dass jeder das mitbekommt. «Per Textchat können Steuerpflichtige beispielsweise auch im Zug ihre Steueran-



Steuerberater Rocco Selladurai ist es gewohnt, bei der Arbeit sein Gesicht zu zeigen.

Bild: zvg.

liegen anonym erledigen und das ohne Zeitverzögerung», erklärt Rocco Selladurai. Und: «Wir hatten bisher niemanden, der über den Kanal Unfug getrieben hat.»

Dankbare Kunden

Wen spricht das neue Angebot an? Vielbeschäftigte, die nicht persönlich vorbeikommen können, Steuerpflichtige, die sofort eine Antwort auf ihre Fragen brauchen, aber nicht telefonieren können, Menschen, die im Ausland leben und für die telefonieren schwierig und teuer ist, oder Personen, die sich in einer lauten Umgebung befinden. Noch ist der Kanal zu wenig bekannt: «Es bringt nichts, wenn wir etwas anbieten, was niemand nutzt. Es ist schliesslich ein Dienst an der Bevölkerung», so Rocco Selladurai. Über den Onlinekanal kommen aktuell eine gute Handvoll Anfragen täglich, aus allen Steuerbereichen, ähnlich wie per Telefon. «Doch es ist anders als am Schalter: Zum Beispiel fallen beim Textchat die nonverbalen Signale weg.» Die Pilotphase Onlineschalter läuft noch bis Ende Mai 2019. Danach entscheidet die Stadt Winterthur, ob sie weiter einen Text- und Videochat anbietet.



Matthias Kallen, Prozess- und Projektleiter im Steueramt Winterthur, ist überzeugt vom neuen Kanal und treibt das Projekt voran.

Bild: zvg.



Tanja Kammermann, Corporate Journalist Platforms & Productions, Swisscom

Swisscom ist Partnerin des SGV am Sommerseminar in Bellinzona und leitet einen Workshop zum Thema Smart City.