

Fallstudie: Steuererklärung

in Kooperation mit BMF und MdFE Brandenburg

Hintergrund & Herausforderung

Immer mehr Rentenempfänger_innen müssen eine Steuererklärung abgeben. Um diese Pflicht möglichst unkompliziert zu gestalten, erproben einige Bundesländer eine **neue zweiseitige Papiererklärung** für Steuerpflichtige mit Alterseinkünften. Da die Höhe der ausgezahlten Rente bereits elektronisch im Finanzamt vorliegt, brauchen die Bürger_innen nicht mehr ihre Renteneinkünfte angeben. Der vereinfachte Papiervordruck spart auch den Sachbearbeiter_innen im Finanzamt Zeit, ist aber noch nicht digital nutzbar. Deswegen sind Projektpartner_innen aus dem BMF und dem MdFE eine Kooperation mit dem Tech4Germany-Programm eingegangen, um gemeinsam zu erkunden, wie ein digitaler Onlinedienst nutzerfreundlich umgesetzt werden kann.

Zielsetzung & Vorgehen

Ziel des Projektes ist es den Rentner_innen die Erfüllung ihrer steuerlichen Pflichten zu **erleichtern**. Wir wollen ihnen eine ganzheitliche Lösung anbieten, ihre Erklärungen einfach und digital einzureichen. Das erleichtert auch die digitale Bearbeitung in den Ämtern. Als inhaltliche Herausforderungen konnten wir frühzeitig die Amtssprache, die Authentifizierung und die unterschiedlichen digitalen Fähigkeiten der Rentner_innen identifizieren

Um zu verstehen, wie eine nutzerzentrierte digitale Lösung aussehen könnte, haben wir uns intensiv mit den Bedürfnissen der Rentner_innen beschäftigt und zahlreiche Interviews geführt. Ergänzt wurde dies durch Gespräche mit Expert_innen und Sachbearbeiter_innen vor Ort im Finanzamt Potsdam. Aufbauend auf dieser initialen **Nutzerforschung** sind erste Lösungsansätze entwickelt und als Prototypen mit Rentner_innen getestet worden.

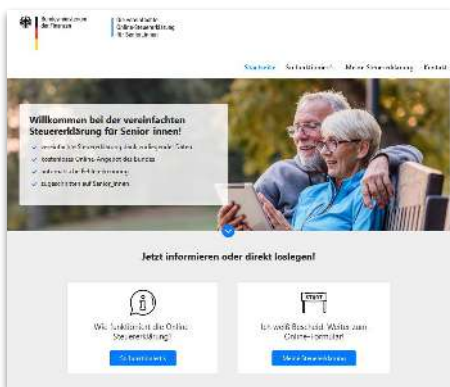


Erkenntnisse & Lösung

In den Interviews zeigte sich schnell, dass die Steuererklärung ein sehr emotionales Thema ist: Viele Rentner_innen haben große **Ängste und Unsicherheiten**, die schon vor dem eigentlichen Ausfüllen des Formulars auftreten. Zudem gibt es zahlreiche Personen, die zwar über das nötige Basiswissen zu Steuern und auch über grundlegende digitale Fähigkeiten verfügen, sich aber dennoch nicht zutrauen eine digitale Steuererklärung selbst zu machen.

Deshalb haben wir uns entschieden, nicht nur ein nutzerfreundliches Formular zu entwickeln, sondern auch eine **eigene Website** zu konzipieren. Durch zielgruppengerechte Ansprache auf der Landingpage werden Ängste ab- und Vertrauen aufgebaut. So werden die richtigen Voraussetzungen geschaffen, um die Nutzer_innen in das neu gestaltete, vereinfachte Formular und somit auf den Pfad zur digitalen Steuererklärung zu führen.

Auszug aus den Projektergebnissen



Das Formular selbst leitet Nutzer **Schritt-für-Schritt** durch den Prozess und beinhaltet nur die Angaben, die für die Zielgruppe relevant sind. Es wird nach verständlichen, lebensnahen Kategorien strukturiert und bietet durch zusätzliche Erläuterungen optionale Hilfestellungen. Dadurch wird den Nutzer_innen ein Gefühl von **Vertrauen** und Sicherheit vermittelt.



Darüber hinaus zeigt der Prototyp, wie ein nutzerfreundlicher Prozess für ein sicheres Abschicken der Steuerklärungsdaten an Elster aussehen könnte.

