



Basel, 6. Februar 2025

Finanzdepartement Basel-Stadt  
Frau Regierungsrätin  
Tanja Soland  
Fischmarkt 10  
4001 Basel

Reklamation der Umstellung auf Online Baltax und Überforderung durch kompliziertes Anmeldeverfahren über AGOV

Sehr geehrte Frau Regierungsrätin  
Sehr geehrte Damen und Herren,

Mit diesem Schreiben möchten wir uns über die jüngsten Änderungen bei der Steuererklärung in Basel-Stadt und insbesondere über die Umstellung auf das Online-System „Baltax“ beschweren. Wir hatten im Rahmen eines Gesprächs von 55+ mit der Steuerverwaltung die Möglichkeit unser Anliegen anzubringen. Wir hofften, dass Baltax Download weiterhin zur Verfügung stehen wird. Dies ist aber offenbar nicht möglich.

Die Einführung dieses Systems bringt für viele Steuerpflichtige erhebliche Herausforderungen mit sich. Das Anmeldeverfahren über AGOV, das als Voraussetzung für die Nutzung von Baltax dient, ist besonders kompliziert und für viele Steuerpflichtige schwer verständlich. Insbesondere die Anforderungen zur Anmeldung und Authentifizierung sind wenig benutzerfreundlich. Das Verfahren verlangt mehrfach Eingaben, die nicht klar erklärt werden, und führt oftmals zu Frustration, da bei der Anmeldung technische Hürden und Fehler auftreten. Durch diese Komplexität wird der simple Prozess der Steuererklärung unnötig erschwert. Viele Steuerpflichtige, welche bisher Baltax Download verwendet haben, werden eher auf die Papierversion umsteigen. Dies kann ja nicht im Sinne der Steuerverwaltung sein. Die Steuerpflichtigen zudem, die mit der digitalen Welt weniger vertraut sind oder keine technischen Probleme haben möchten, fühlen sich durch das Verfahren überfordert.

Wir meinen, dass diese Umstellung zu kurzfristig angelegt ist: Seit Juni letzten Jahres ist der Wechsel bekannt. Bisherige Erfahrungen mit der AGOV Anmeldung zeigen klar, dass viele Nutzerinnen und Nutzer (nicht nur ältere Semester) überfordert sind.

Wir bezweifeln, dass die angebotenen Support Dienstleitungen ausreichen werden. Dieses Angebot muss ausgebaut und benutzer:innenfreundlich ohne weitere Barrieren angeboten werden.

Wir gehen davon aus, dass Probleme bei der Anmeldung sich jährlich wiederholen werden; Anmeldeverfahren, welche nur einmal im Jahr angewendet werden, sind anfällig für Schwierigkeiten auf Grund fehlender Übung. Auch bei einem Handywechsel müssen Schritte in Bezug auf AGOV vorgenommen werden, die nicht selbsterklärend sind.

Zudem ist auch noch ungeklärt, wie die Handhabe im Sterbefall sein wird: wie kommen die Erben auf die alte Steuererfassung?  
Wir möchten daher dringend anregen in Zukunft Digitalisierungsschritte für die Anwender:innen sorgfältig zu planen und keine Schnellschüsse zu machen.

Mit freundlichen Grüßen



Regula Meschberger  
Co-Präsidentin  
Graue Panther Nordwestschweiz



Peter Howald  
Co-Präsident  
Graue Panther Nordwestschweiz