

Steuerlotse: Die neue vereinfachte Online-Steuererklärung für Rentner und Pensionäre

Ein im Auftrag des Bundesfinanzministeriums vom DigitalService entwickelter Service speziell für Menschen im Ruhestand

Mit dem Steuerlotsen können steuerpflichtige Rentner:innen und Pensionär:innen ab dem Veranlagungsjahr 2021 ihre Steuererklärung online einreichen. Der Steuerlotse wurde extra für die Steuererklärung von Menschen im Ruhestand ohne Zusatzeinkünfte entwickelt. Er ist ein webbasierter Service, der keine Installation benötigt und passgenau dafür entwickelt ist, dass die Einreichung der Steuererklärung für die Zielgruppe einfach, schnell, digital und online möglich ist.

Der Steuerlotse wird im Auftrag des Bundesfinanzministeriums vom [DigitalService4Germany](#), der Inhouse-fähigen Software Entwicklungseinheit des Bundes, entwickelt.

Seit dem 18. Januar 2022 steht der Steuerlotse Rentner:innen und Pensionär:innen für die Steuererklärung des Jahres 2021 unter www.steuerlotse-rente.de zur Verfügung. Seit dem Launch wird der Steuerlotse kontinuierlich, basierend auf der Rückmeldung der Nutzer:innen, weiterentwickelt.

Was macht den Steuerlotsen so besonders?

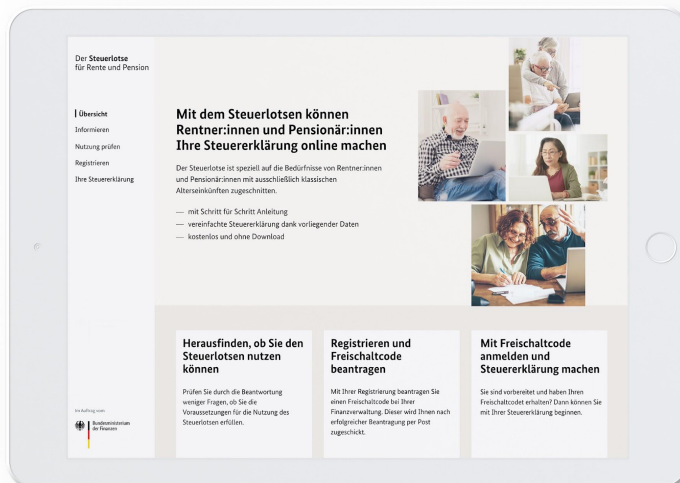
Der Steuerlotse ist ein kostenlos nutzbarer Service, der speziell auf die Zielgruppe der Rentner:innen und Pensionär:innen zugeschnitten wurde. In Gesprächen mit potentiellen Nutzer:innen wurden die Angst davor, Fehler zu machen, fehlende Informationen, Unsicherheit im Digitalen und der Authentifizierungsprozess als größte Herausforderungen der Zielgruppe mit den bis dato bestehenden Möglichkeiten identifiziert. Diese Herausforderungen treten nicht nur beim Ausfüllen, sondern auch bei der Vorbereitung auf. Der Steuerlotse fokussiert sich deshalb auf vier Handlungsphasen: Heranführen, Begleiten, Authentifizieren und Ausfüllen.

Die Website des Steuerlotsen hilft durch zielgruppengerechte Ansprache dabei, Ängste abzubauen und gibt Hilfestellung zu den einzelnen Vorbereitungsschritten. Die Nutzer:innen werden in einem einfach verständlichen, Brief-basierten Verfahren identifiziert. Dadurch wird die Einstiegshürde niedrig gehalten. Nach Identifizierung ist die Steuererklärung selbst nach einem Schritt-für-Schritt Konzept aufgebaut. Einfach formulierte Orientierungshilfen und Erläuterungen unterstützen die Nutzer:innen während des Ausfüllens bei Fragen oder Unsicherheiten. Der Steuerlotse beschränkt sich in der Informationsabfrage nur auf das Wesentliche.

Der digitale Steuerlotse besticht durch

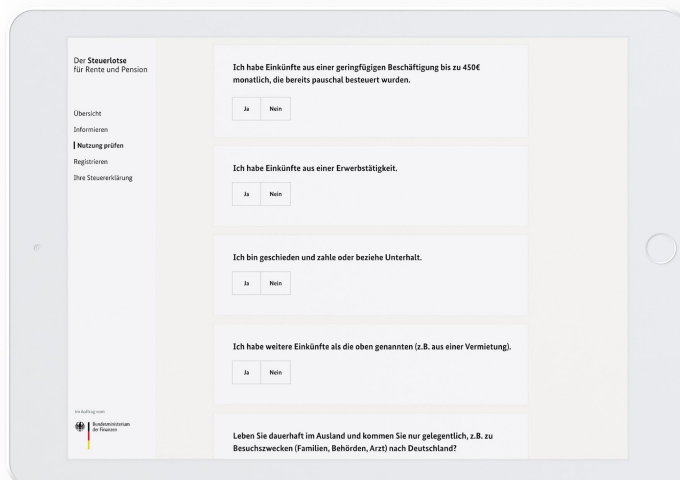
Einfacher Zugang

Um den Dienst zu nutzen, genügt ein Internetzugang und ein gängiger Browser. Es muss nichts heruntergeladen oder installiert werden.



Schritt-für-Schritt Führung

Die Bedienoberfläche ist bewusst reduziert gehalten. Nutzer:innen werden Schritt für Schritt durch den Prozess geleitet und werden nicht von mehreren Interaktionsmöglichkeiten überfordert.



Verständliche Hilfetexte

zu allen Vorbereitungs- und Ausfüllschritten. Die einfach formulierten Orientierungshilfen und Erläuterungen unterstützen die Nutzer:innen während des Ausfüllens bei Fragen oder Unsicherheiten.

The screenshot shows the 'Der Steuerlotse für Rentner:innen' app interface. On the left is a sidebar menu with options: 'Übersicht', 'Informieren', 'Nutzung prüfen', 'Registrieren' (highlighted), and 'Ihre Steuererklärung'. The main content area is titled 'Registrieren und persönlichen Freischaltcode beantragen'. Below the title, there is explanatory text: 'Mit Ihrer Registrierung beantragen Sie einen Freischaltcode bei Ihrer Finanzverwaltung. Sie erhalten diesen mit einem Brief wenige Tage nach erfolgreicher Beantragung.' There are two input fields: 'Geburtsdatum' (with an example 'z.B. 11.03.1945') and 'Steuer-Identifikationsnummer'. Below the second field is a section titled 'Wo finde ich diese Nummer?' with explanatory text. At the bottom, there is a checkbox labeled 'Ich habe die Datenschutzerklärung inklusive der allgemeinen Informationen zur Umsetzung der datenschutzrechtlichen Vorgaben der'.

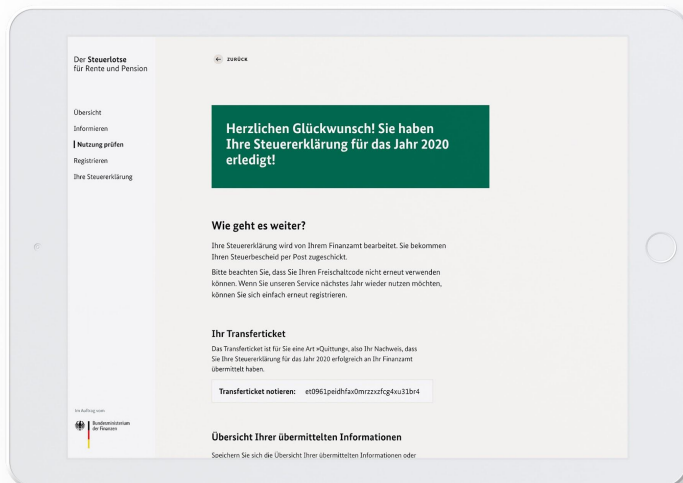
Eingabe der nötigsten/notwendigsten Daten

Zur Gewährleistung der einfachen Bedienbarkeit des Steuerlotsen trägt auch bei, dass die vorhandenen Funktionen und Eingabefelder auf das Wesentliche reduziert sind.

The screenshot shows the 'Der Steuerlotse für Rentner:innen' app interface at a later step. The sidebar menu is the same, but 'Ihre Steuererklärung' is now highlighted. The main content area is titled 'Hatten Sie Vorsorgeaufwendungen?'. Below the title, there is explanatory text: 'Vorsorgeaufwendungen sind Ausgaben, mit denen Sie für Ihre Zukunft vorsorgen. Sie können Beiträge zu Unfall- und Haftpflichtversicherungen, sowie zu sogenannten Risikolebensversicherungen, also Versicherungen, die nur für den Todesfall eine Leistung versichern, geltend machen.' There is an input field for 'Summe der Rechnungsbeträge' (with an example 'z.B. 343,20') followed by a currency symbol '€'. At the bottom, there is a blue button labeled 'Weiter →'. Navigation links 'zurück' and 'Abmelden' are visible at the top of the main content area.

Reduzierte Komplexität

durch Zuschnitt auf konkrete Zielgruppe. Dazu wurden Erkenntnisse aus über 50 Stunden Interviews mit der Zielgruppe gewonnen und in die Produktentwicklung integriert.



Die Entwicklung des Steuerlotsen

Folgende Aspekte leiten die Entwicklung des Steuerlotsen:

Nutzerzentrierung

Der Steuerlotse ist für eine spezifische Zielgruppe mit dieser spezifischen Zielgruppe entwickelt worden. Insgesamt sind Erkenntnisse aus über 50 Stunden Interviews einfließen. Erste Gespräche mit Nutzer:innen dienten der Eingrenzung des Problems. Während der Entwicklung des Produktes wurden monatliche Testrunden mit Nutzer:innen geführt, um die Bedienbarkeit des Steuerlotsen optimal an die Bedürfnisse, Kenntnisse und Fähigkeiten anzupassen. Die Testrunden haben primär den Aufbau und die Navigation der Seite informiert und dazu gedient, die leichte Bedienbarkeit der Seite, angepasst an das Nutzungsverhalten der Zielgruppe, sicherzustellen.

Leichte Bedienbarkeit

Der Steuerlotse ist so aufgebaut, dass er für den Anwendungsfall und die Zielgruppe bestmöglich funktioniert und so leicht und intuitiv wie möglich zu bedienen ist. Er ist bewusst so gestaltet, dass Benutzer:innen nicht an ihren Fähigkeiten zweifeln, während sie mit dem Service interagieren. Während der Konzeption des Steuerlotsen bedeutete das, bekannte Annahmen, Gewohnheiten oder Seitenelemente grundlegend zu hinterfragen und an das Nutzungsverhalten der Zielgruppe anzupassen.

Eine besonders große Rolle spielen in dieser Zielgruppe zum Beispiel Ansprache, Texthierarchie und Gewohnheit. Die Gestaltung der Oberfläche orientiert sich deshalb stark am Gedruckten.

Die Hauptnavigation heißt beim Steuerlotsen beispielsweise nicht „Menü“ sondern „Inhalt“, die Startseite heißt „Übersicht“. Sie befindet sich auch anders als bei vielen standardisierten Websites nicht ausklappbar an der oberen Kante der Webseite, sondern fixiert am linken Rand des Bildschirms. Sie dient dadurch durchgehend als Orientierungshilfe im Prozess.

Die Bedienoberfläche ist bewusst reduziert gehalten. Nutzer:innen werden Schritt für Schritt durch den Prozess geleitet und werden nicht von mehreren Interaktionsmöglichkeiten überfordert.

Fokus auf das Wesentliche

Zur Gewährleistung der einfachen Bedienbarkeit des Steuerlotsen trägt auch bei, dass die vorhandenen Funktionen und Eingabefelder auf das Wesentliche reduziert sind. Die stark eingegrenzte Zielgruppe der Rentner:innen und Pensionär:innen ohne Zusatzeinkünfte machen viele Eingabefelder in anderen vorhanden Angeboten überflüssig. Der Steuerlotse repliziert dabei die Anforderungen des Papiervordrucks EZVA. Der Papiervordruck wird bereits in einigen Bundesländern zur Abgabe der Steuererklärung eingesetzt und hat dort positive Rückmeldung erfahren.

Auch die Funktionen der Website sind auf das Wesentliche reduziert. So wird beispielsweise zu Gunsten der Einfachheit in der ersten Version des Steuerlotsen auf ein Nutzerkonto verzichtet. In der weiteren Entwicklung werden basierend auf Nutzerbedürfnissen weitere Funktionen entwickelt und ergänzt, die einen konkreten Mehrwert für den Prozess der Steuerklärungsabgabe liefern.

Anbindung an bestehende Lösung

Der Steuerlotse nutzt zur Übermittlung von Daten die Elster Schnittstelle „ERiC“ (Elster Rich Client). Wir freuen uns, auf dem Ökosystem von Elster aufbauen zu können, weil damit bereits bestehende Systeme und eine sichere Infrastruktur neuen Nutzer:innen zur Verfügung gestellt werden können. Der Steuerlotse vereint die sichere digitale Infrastruktur von Elster mit Erkenntnissen der Fachleute, die mit dem Papiervordruck des EZVA bereits die Zielgruppe ansprechen.

Sicherheit und Datensparsamkeit

Der Steuerlotse fragt nur und erst dann Daten ab, wenn sie wirklich benötigt werden und speichert sie erst und nur dann, wenn es gesetzlich verpflichtet ist. Daten werden immer verschlüsselt verschickt und gespeichert und, wo möglich, gehasht. Der Steuerlotse übermittelt die Daten lediglich an die Finanzverwaltung. Personenbezogene Daten werden von uns nur weitergeleitet – nicht zu anderen Zwecken verarbeitet.

Open Source

Der Quellcode des Steuerlotsen wird wenige Wochen nach dem Live-Gang in seiner Gänze auf Github veröffentlicht.

Weiterentwicklung basierend auf Nutzerbedürfnissen

Der Steuerlotse ist in der seit 2021 zu nutzenden Version ein voll-funktionstüchtiges Produkt, welches den minimalen Funktionsumfang zur Erfüllung des Zwecks unterstützt. So kann der Dienst schnell einen Mehrwert für Bürgerinnen und Bürger bieten. Der DigitalService4Germany wird in den darauffolgenden Monaten weiterhin Rückmeldungen sammeln und basierend auf dem Feedback den Steuerlotsen weiterentwickeln.

Ein Produkt des BMF und der DigitalService4Germany GmbH

Der Steuerlotse ist ein vom Bundesfinanzministerium beauftragte Lösung, die vom DigitalService4Germany umgesetzt und betrieben wird. Der Steuerlotse ist ein Zielgruppen-gerechter Zugang zu staatlicher Infrastruktur für eine Bevölkerungsgruppe, die digitale Angebote auf Grund der Komplexität bisher wenig genutzt hat.

Bereits 2019 haben vier Bundesländer (Brandenburg, Bremen, Mecklenburg-Vorpommern und Sachsen) eine vereinfachte Steuererklärung in Papierform für Rentner:innen entwickelt. Auf Basis des Papiervordrucks wurde im Rahmen des Tech4Germany Fellowships 2020, das von der DigitalService4Germany GmbH organisiert wird, von vier Fellows in Kooperation mit dem BMF ein digitaler Prototyp entwickelt. Ein Prototyp ist eine vereinfachte Version eines Endproduktes, das exemplarisch die Vorteile und Anwendungsbereiche eines Produktes aufzeigt.

Auf die Erkenntnisse von Tech4Germany aufbauend, wurde im Dezember 2020 die DigitalService4Germany GmbH mit der Weiterentwicklung des Prototypen hin zu einem vollumfänglich und konkret nutzbaren Steuerlotsen-Produkt beauftragt.

DigitalService4Germany

DigitalService4Germany ist eine Bundes GmbH. Die Bundesrepublik Deutschland – vertreten durch das Bundeskanzleramt – hält seit Oktober 2020 100% der Anteile der GmbH. Unser Ziel: Dienstleistungen, die besser für alle funktionieren. Dienstleistungen der Verwaltung sollten für alle Menschen genauso einfach zu erreichen und bedienen sein, wie andere digitale Produkte, die wir in Beruf und Alltag regelmäßig nutzen. Deshalb stehen die Nutzer:innen mit ihren Bedürfnissen bei unserer Produktentwicklung konsequent im Mittelpunkt. Wir bringen Teams mit Kompetenzen in Softwareentwicklung, Design und Produktmanagement mit der Verwaltung zusammen. Gemeinsam mit den Verantwortlichen der Verwaltung und unter Einbindung von Bürger:innen bauen wir digitale Lösungen, die nutzerzentriert, modern und vertrauensfördernd sind.

www.digitalservice4germany.com