

Vertrauen als Instrument der Finanzbehörde
– Eine vertrauenstheoretische Studie

Cornelia Becker

**Vertrauen als Instrument der Finanzbehörde
– Eine vertrauenstheoretische Studie**

Cornelia Becker

Sofia-Studien
zur Institutionenanalyse
Nr. 02-2

ISSN 1439-6875

ISBN 3-933795-38-9

Cornelia Becker: Vertrauen als Instrument der Finanzbehörde – Eine vertrauenstheoretische Studie, Sofia-Studien zur Institutionenanalyse Nr. 02-2, Darmstadt 2002.

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung - Vertrauen in der Steuerbehörde	2
2 Theoretische Grundlagen der Untersuchung	3
2.1 Die Alternative Vertrauen theoretisch betrachtet	3
2.2 Der Begriff Vertrauen in verschiedenen Theorien	5
2.3 Zusammenfassung der Besonderheiten der Theorien und Fragen für die Untersuchung:	7
3 Entstehung und Voraussetzungen für Vertrauen zwischen Steuerzahlern und Finanzbeamten im Finanzamt X	10
3.1 Strategischer Einsatz von Kommunikation und Vertrauen in Grundsätze	11
3.2 Entpersonalisiertes Vertrauen	13
3.3 Personales Vertrauen	15
3.4 Differenzierung von Vertrauen zwischen Steuerzahlern und Finanzbeamten	18
4 Die Funktion von Vertrauen und Misstrauen	20
4.1 Die systemtheoretische Erklärung	20
4.2 Die interaktionistische Erklärung	23
5 Vertrauen im Finanzamt X – eine typisierende Betrachtung der Praxis	26
5.1 Man muss halt einfach vertrauen - Der passiv vertrauende Finanzbeamte	26
5.2 Die Schriftform ist zu unpersönlich. - Der aktiv vertrauende Finanzbeamte	28
5.3 Das ist ein Lernprozess für beide Seiten. - Der interaktiv vertrauende Finanzbeamte	31
6 Zusammenfassung	36
Literaturliste:	39

1

Einleitung - Vertrauen in der Steuerbehörde

Steuereintreibung ist ein hoheitlicher Akt, der in die Freiheit des Steuerzahlers eingreift. Die Finanzbehörde als klassische Eingriffsbehörde ist dabei dennoch auf die Kooperation der Steuerpflichtigen angewiesen, weil jede Form von Steuerwiderstand zu einem beträchtlichen Mehraufwand in der Verwaltung führt. Eine Grundbedingung für Kooperation ist Vertrauen. Vertrauen entsteht durch persönlichen Kontakt zwischen Steuerzahlern und Finanzbeamten.

Die vorliegende Einzelfallstudie beschäftigt sich mit den Bedingungen für Vertrauen und Misstrauen in der Interaktion mit den Steuerzahlern aus der Perspektive der Finanzbeamten. Dabei helfen verschiedene theoretische Ansätze, das Vertrauen in seiner Entstehung und Funktion für die Finanzbeamten und Steuerzahler zu erfassen.

Vertrauen ist ein Merkmal sozialer Beziehungen (vgl. Preisendörfer, 1995:264). Man kann Vertrauen als eine Mischung aus Wissen und Nichtwissen verstehen (Simmel, 1992:383-395), als eine Fähigkeit von Akteuren, die sich auch in Strukturen niederschlagen kann (Giddens, 1993, 29-36), als Sozialkapital der Gesellschaft und unter rational entscheidenden Individuen als Ressource (Coleman, 1962:5-50). Vertrauen reduziert die soziale Komplexität und ermöglicht so Handlung (Luhmann, 1973:1-8) und es bezieht sich auf normative Grundsätze (Goffmann, 1981:65ff). Vertrauen bezieht sich auf jemand anderen. Im Finanzamt bedeutet dies, dass sich Vertrauen oder auch Misstrauen zwischen einzelnen Finanzbeamten und Steuerzahlern abspielt und es nicht auf die Organisation Finanzamt reduziert werden kann.

Bei der Entstehung und Erhaltung von Vertrauen ist der persönliche Kontakt wichtig. In der Untersuchung des Finanzamts X wird gezeigt, dass Vertrauen ein ergänzendes Instrument für Finanzbeamte sein kann. Persönlicher Kontakt zu den Steuerzahlern kann sich für die Finanzbeamten auszahlen, da sie aktives Vertrauen entwickeln und ihren Handlungsspielraum erweitern können.

Der Schwerpunkt der Untersuchung liegt auf qualitativen Interviews, die anhand eines Leitfadens strukturiert wurden. Hierbei sind die Einstellungen der Beamten zu den Steuerzahlern und die Bedingungen für Kontakt, Kooperation und Vertrauen ergründet worden. In einem Fragebogen wurden die Aussagen der Interviewpartner für die Abteilung Einkommensteuerveranlagung in größerem Rahmen überprüft. Die gleiche Untersuchung war Grundlage für eine weitere Studie, die den Schwerpunkt auf die schriftliche Befragung gelegt hat. Hier werden insbesondere die organisationssoziologischen Zusammenhänge zwischen Ermessensspielraum und Hierarchie beleuchtet (vgl. Becker, 2002).

2

Theoretische Grundlagen der Untersuchung

2.1

Die Alternative Vertrauen theoretisch betrachtet

Finanzbeamte müssen mit einer komplexen Situation umgehen, wenn sie Steuererklärungen bearbeiten. Sie müssen sich entscheiden, welche Angaben sie akzeptieren und welche sie näher überprüfen. Sie haben vom Gesetz her durch eine Reihe von Paragraphen einen relativ großen Spielraum. Der Ermessensspielraum ist zwar ein Problem unter dem Gesichtspunkt des Gleichheitsgrundsatzes, aber er bietet auch den Raum für eigene Gestaltung (vgl. Becker, 2002). In diesem Spielraum ist Platz für Vertrauen und Kooperation. Auch wenn es auf den ersten Blick unvereinbar scheint, ist Vertrauen zu Steuerzahlern ein durchaus wichtiger Faktor, wenn Finanzbeamte handeln. Es gibt Vertrauen zwischen Finanzbeamten und Steuerzahlern. Und es kann durchaus eine Alternative zu Überregulierung durch detaillierte Gesetzesvorschriften sein, wenn bestimmte Voraussetzungen beachtet werden. Die Frage ist, wie das Vertrauen von Finanzbeamten in die Steuerzahler entsteht, welchen Zweck es für die Finanzbeamten erfüllt und welche Voraussetzungen dafür notwendig sind. Sie können nicht alles kontrollieren, sie können aber auch nicht allen Angaben vertrauen, da sie den hoheitlichen Auftrag der Steuereintreibung erfüllen müssen. Wie aber können die Finanzbeamten unter diesen Umständen Vertrauen in die Steuerzahler bei ihren täglichen Entscheidungen einsetzen? Dazu sei zunächst betrachtet, wie die theoretischen Ansätze das Phänomen Vertrauen erklären. Hierzu folgt eine Übersicht, die zeigt, wie sich die verschiedenen Theorien in Begriffsverwendung, Entstehung, Voraussetzungen und Funktion unterscheiden. Die Besonderheiten und Fragen für die Untersuchung sollen darauf hinweisen, dass die Theorien sich einander ergänzen und nicht in Konkurrenz zueinander betrachtet werden.

Tab. 1: Übersicht über Vertrauenstheorien

	Psychologie des Vertrauens	Ökonomische Vertrauenstheorie	Soziologische Vertrauenstheorie Luhmann
Definition/Begriff	Persönlichkeitsmerkmal Situations- und Beziehungsvariable	Soziales Phänomen, das nicht-rationale Entscheidungen bestimmt	Ordnungsleistung, riskante Vorleistung
Entstehung	Urvertrauen resultiert vor Allem aus der positiven Mutter-Kind-Beziehung	Vertrauen entsteht in einem Prozess von Verhandlungen	Individuum überzieht Informationen und ist anderen Möglichkeiten gegenüber indifferent
Voraussetzungen/Erhaltung	-Wechselseitige Abhängigkeit -Bestätigung des Urvertrauens durch Bewährung der Vertrauenspartner	Bestimmende Faktoren: -Dauer der Beziehung -Legitimation der Verhandlungspartner -Organisation der Verhandlungsführung	-Bewusstsein von Dauer -Fähigkeit, Ereignisse qualitativ einzuordnen -Wahlfreiheit, Alternativen müssen vorhanden sein
Funktion	-Stabilität der Persönlichkeit -Voraussetzung für kooperatives Verhalten	-Effizienz der Verhandlung -Kooperatives Verhalten	-Reduktion sozialer Komplexität -Sicherheit und Entlastung des Individuums -Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten
Besonderheiten	-Erklärt Vertrauen als grundsätzliche Haltung des Individuums	-Erklärt Vertrauen innerhalb von zweckgerichteten Interaktionsprozessen -Ersatz des Vertrauens durch Macht und Erfahrung ist möglich	-Systemvertrauen in viele Menschen ist möglich -Misstrauen hat die gleiche Funktion, erweitert aber nicht die Handlungsmöglichkeiten -Kooperation funktioniert, weil Komplexität auf das Vertrauensobjekt übertragen wird
Fragen für die Untersuchung	-Ist Vertrauen als Grundhaltung und Beziehungsvariable bei den Finanzbeamten zu beobachten?	-Wie bestimmen Dauer, Legitimation und Organisation den Prozess zwischen Steuerzahlern und Finanzbeamten? -Ersetzen Macht und Erfahrung Vertrauen zu den Steuerzahlern?	-Werden Steuerzahler durch Vertrauen der Finanzbeamten verpflichtet? -Entlasten sich Finanzbeamte durch Vertrauen in die Steuerzahler von der komplizierten Gesetzeslage? -Erweitert Vertrauen die Handlungsmöglichkeiten der Finanzbeamten?

	Soziologische Vertrauenstheorie Sztompka	Soziologische Vertrauentheorie Goffman
Definition/Begriff	-Abstrakte Ressource zur Bewältigung von Zukunft -Aktive Strategie in der Interaktion	-Teil komplexer Verhaltensstrategien
Entstehung	-Individuen klammern bestimmte Aspekte einer Situation aus	-Individuen schätzen den moralischen Charakter der Vertrauensobjekte ein
Voraussetzungen/ Erhaltung	-Bewusstsein von Zukunft -Wissen um gesellschaftliche Wirkung des Handelns -Abhängigkeiten	-Fähigkeit des Individuums, Ausdruckselemente zu nutzen und zu deuten
Funktion	-Erfüllung menschlicher Grundbedürfnisse -Reduzierung von Ungewissheit	-Imagewahrung -Schutz des sozialen Selbst
Besonderheiten	-Funktion von Misstrauen hat auf individueller und auf gesellschaftlicher Ebene verschiedene Auswirkungen -Aktive Komponente bei Vertrauen wird gegenüber der passiven Zuversicht herausgestellt -Vertrauentypen sind nach Abhängigkeitsgrad und Auswirkung differenziert	-Individuen können Ausdrucksverhalten manipulieren und strategisch einsetzen -Kommunikationsvertrauen ist auf die symbolische Bedeutung der Worte begründet -Vertrauen legt die Individuen auf ein bestimmtes Erzwingungssystem von Normen und Werten fest
Fragen für die Untersuchung	-Wie groß ist die Abhängigkeit der Steuerzahler? -Welche Vertrauentypen gibt es, welche sind sinnvoll? -Ist das Vertrauen der Finanzbeamten differenziert und aktiv oder undifferenziert und passiv?	-Nach welchen „vertrauenswürdigen“ Kriterien werden Steuererklärungen bearbeitet? -Wo ist Misstrauen sinnvoll? -Wie werden Steuerzahler bei der Interaktion mit Finanzbeamten festgelegt?

2.2

Der Begriff Vertrauen in verschiedenen Theorien

Nun sei zunächst betrachtet, wie die verschiedenen Theorien den Begriff umschreiben. Psychologische Ansätze gehen häufig davon aus, dass Vertrauen als Persönlichkeitsmerkmal, Situations- oder Beziehungsvariable erfassbar ist (vgl. Petermann, 1992:17).

Ökonomie:

Für die Beschäftigung mit Vertrauen in der Ökonomie gibt es erst dann gute Gründe, wenn man von Marktunvollkommenheit und Unsicherheiten ausgeht. Der Begriff des Vertrauens wird dann aber oft als Restposten für die nicht-erklärbaren Phänomene bei nicht-rationalen Entscheidungen verwendet und nicht näher erklärt. In der experimentellen Wirtschaftsforschung sind genau diese nicht-erklärbaren Phänomene untersucht worden. Vertrauen wird hierbei in einem Prozess der Verhandlungsführung betrachtet. Ausgangspunkt für die experimentelle Untersuchung des Vertrauens in der Wirtschaftsforschung ist das zentrale Problem der Interdependenz der Entscheidungen, wenn Individuen interagieren. Allein der Faktor Kommunikation beeinflusst schon wesentlich die Ergebnisse von wirtschaftlichen Experimenten. Wenn in Spielsituationen die Teilnehmer miteinander sprechen können, bevor sie sich entscheiden, steigert das die Kooperationsbereitschaft, auch wenn das Spiel selbst nicht Thema der Kommunikation sein darf (vgl. Bohnet, 1997: 71ff.). Vom homo oeconomicus ausgehend sind Kooperation und Koalition nicht immer rational erklärbar, sondern Ereignisse sozialer Phänomene, die genauer bestimmt werden sollen (vgl. Sauer mann, 1978: V-VIII).

Soziologie:

In der soziologischen Theorie definiert der systemtheoretische Ansatz Luhmanns das Vertrauen als Reduktionsmechanismus. Der Mensch erfährt sich selbst gegenüber einer übermäßig komplexen Welt, auf die er selektierend reagieren muss. Der selektive Weltentwurf und die Identität, die Erkenntnis des Selbst innerhalb einer komplexen Welt bildet die Systemstruktur und die Handlungsgrundlage. Die Sozialdimension, so Luhmann, erweitert nochmals die Komplexität der Welt, es werden zusätzliche Reduktionsmechanismen für diese Komplexität in sozialen Beziehungen notwendig. Sprache ist ein solcher Mechanismus, Vertrauen ein anderer, der selektierend und generalisierend die Komplexität verringert (vgl. Luhmann, 1973: 4ff.). Hier wird deutlich, dass bei Luhmann Vertrauen keine aus früheren Erfahrungen resultierende Grundhaltung ist, sondern eine auf die Funktion der Handlungsmöglichkeiten bezogene Ordnungsleistung, die eher zu den kognitiven Aspekten des Vertrauens gehören, Der Mensch als Individuum ist ein quasi austauschbarer Faktor, wenn Luhmann von Eigen-gesetzlichkeiten zwischen System und Umwelt spricht. Luhmann sieht in der Beziehung zwischen System und sozialer Umwelt den Problemaspekt der Komplexität und den Lösungsaspekt der Reduktion von Komplexität.

Sztompka betrachtet die Gesellschaft als einen fort dauernden Prozess, in welchem handlungsfähige Akteure innerhalb von strukturellen Kontexten handeln. Durch ihr Handeln können sich sowohl die eigenen Handlungsbedingungen als auch strukturelle Voraussetzungen ändern, woraus sich ein bestimmtes Handlungspotenzial ergibt.

Das Handlungspotenzial einer Gesellschaft setzt sich aus konkreten und abstrakten Ressourcen zusammen (vgl. Sztompka, 1995:255ff.) In diesem Zusammenhang handelt es sich bei Vertrauen um eine abstrakte Ressource zur Bewältigung von Zukunft, indem die Ungewissheit reduziert und bestimmte Aspekte ausgeklammert werden. Soweit baut die Theorie Sztompkas auf Luhmann auf.

Bei der begrifflichen Verwendung von Vertrauen steht aber sehr viel deutlicher als bei Luhmann der Bezug zu menschlichem Handeln im Vordergrund, und zwar ganz konkret in der Interaktion mit anderen. Es geht nicht um das Vertrauen in das eigene Handeln. Sztompka definiert Vertrauen als „Wette über künftiges Handeln anderer“ (1995:257). Vertrauen ist nach demnach eine aktive Strategie in zwischenmenschlichen Beziehungen.

Auch bei Goffman handelt es sich bei Vertrauen um einen Teil komplexer Strategien in zwischenmenschlichen Beziehungen. Er beschreibt Vertrauenswürdigkeit als „Angebrachtheit von Vertrauen, und dieses ist definiert als das Sichverlassenkönnen auf die Ankündigungen des anderen, ausgehend von der Einschätzung seines <<moralischen Charakters>>“ (Goffman, 1981:91).

Goffman bezieht Vertrauen sehr stark auf Kommunikation im engeren Sinn, also die sprachliche Kommunikation. Er macht aber deutlich, dass das Sich-Verlassen auf die Worte des anderen eben nicht direkt den Worten zuzuschreiben ist. Es kommt vielmehr auf die Wirkung der Worte an. Die Wirkung der Worte hängt von der Bedeutung ab, die sie haben.

2.3

Zusammenfassung der Besonderheiten der Theorien und Fragen für die Untersuchung:

Die verschiedenen theoretischen Ansätze zur Erklärung des Vertrauens im Finanzamt wurden nun anhand der Begriffsdefinition vorgestellt. Es soll nun kurz zusammengefasst werden, wo sie einander ergänzen und welche Fragen sich daraus für die Untersuchung ergeben (siehe Übersicht). Im Ergebnis ist festzuhalten, dass die psychologische Theorie zunächst einmal Vertrauen als Persönlichkeits- und Beziehungsvariable erfasst und ihm damit einen Sinn bei der Interaktion zwischen Steuerzahler und Finanzbeamten gibt. Durch den psychologischen Ansatz wird deutlich, dass es sich bei Vertrauen um eine Haltung des Individuums handelt, die aus Beziehungen zu anderen Individuen resultiert. Frühere Erfahrungen und die Qualität der Beziehungen wirken sich auf die Möglichkeiten der Finanzbeamten und Steuerzahler aus, die vertrauensvolle Grundhaltung weiterzuentwickeln. Vertrauen ist eine Variable, die sich im Finanzamt beobachten und erfassen lässt.

Die ökonomische Theorie macht deutlich, dass Vertrauen nicht-rationale Entscheidungen bei der Sachbearbeitung erklären kann.

Die ökonomische Theorie erklärt das Vertrauen aus zweckgerichteten Interaktionsprozessen heraus, die im Finanzamt gegeben sind. Der Zweck der Besteuerung ist im Finanzamt vorgegeben.

Hier wird Vertrauen als Variable eingeführt, die nicht-rationale Entscheidungen der Finanzbeamten und Steuerzahler erklären soll. Vertrauen wird hier als entscheidende Variable in Verhandlungsprozessen betrachtet. Die Bedingungen wie Dauer der Beziehung, Organisation der Prozesse und Machtverhältnisse der Finanzbeamten und Steuerzahler sind von Bedeutung. Die soziologischen Theorien erklären das Soziale an der Entstehung von Vertrauen. Luhmann und Sztompka stellen den funktionalen Aspekt des Vertrauens, also seine Wirkung für die Finanzbeamten in den Vordergrund. Goffmans Konzept erklärt, wie die Wirkung von Vertrauen zwischen Finanzbeamten und Steuerzahlern überhaupt zustande kommt und erhalten wird.

Wir haben bei Luhmann die Betonung der Funktionalität des Vertrauens. Er geht davon aus, dass Vertrauen wie auch Misstrauen die Lebenswelt für die Finanzbeamten und Steuerzahler vereinfacht. Soziale Komplexität wird nicht dadurch reduziert, dass aus Erfahrungen mit Steuerpflichtigen aus der Vergangenheit gefolgert wird, sondern dadurch, dass eine bestimmte Zukunft zu Ungunsten anderer Möglichkeiten erwartet wird, indem Informationen über die Steuerzahler überzogen werden. Vertrauen ist eine Willensleistung und ein Lernprozess. Um das System von Komplexität zu entlasten, wird innere Sicherheit anstelle von äußerer Sicherheit gesetzt. Der vertrauende Finanzbeamte entlastet sich von Komplexität und verpflichtet dadurch den Steuerzahler. Im Falle von Vertrauensenttäuschung müsste sich der Steuerzahler mit der Komplexität belasten. Es müsste mehr Kontrollarbeit leisten, da dem Vertrauenden bestimmte Informationen zugänglich sind.

Nach Sztompka gibt es Kompensationsmechanismen, mit denen fehlendes Vertrauen ausgeglichen wird. Vertrauen selbst richtet sich nach Sztompka auf menschliches Handeln. In kooperativen Situationen unterscheidet er nach Vertrauentypen, die unterschiedlich in der Abhängigkeit der Steuerzahler von den Finanzbeamten und der Auswirkung im Falle von Enttäuschung sind. Bei instrumentellem Vertrauen, einem der Vertrauentypen, wird das Fachwissen oder berufliche Können in Verbindung mit dem gemeinsamen Ziel der gerechten Besteuerung Grundlage für Vertrauen. Bedingungsloses Vertrauen fordert zusätzlich die moralische Integrität der interagierenden Akteure im Finanzamt, die ihr eigenes Interesse hinter dem gemeinsamen Ziel unter Umständen zurückstellen müssen. Misstrauen in vertrauensunwürdige Steuerzahler hat für die Finanzbeamten ebenfalls eine wichtige Funktion.

Nach Goffman kooperieren Steuerzahler und Finanzbeamte miteinander, um ihr Image zu wahren. Soziale Grundlagen für Vertrauen entstehen durch Beziehungen und gemeinsame Normensysteme, die Gebundenheit erzwingen. Wenn sich Finanzbeamte entscheiden zu vertrauen, schätzen sie den moralischen Charakter des Steuerzahlers ab, indem sie sich in ihn hineinversetzen. Sprachliche Kommunikation ist unter anderem als Ausdrucksverhalten auch strategisch einsetzbar, gezielte Täuschung ist möglich.

Die Wirkung von Worten ist nicht ihnen selbst, sondern der Bedeutung und den Verhaltensgrundsätzen der Steuerzahler und Finanzbeamten zuzurechnen.

Nun ergeben sich bestimmte Fragen aus den Theorien für die Untersuchung des Finanzamts X.

Nach Luhmanns Theorie muss im Finanzamt danach gefragt werden, ob sich Finanzbeamte durch Vertrauen von der komplizierten Gesetzeslage entlasten? Werden Steuerzahler durch dieses Vertrauen verpflichtet? Die wichtigste Frage allerdings ist, ob Vertrauen die Handlungsmöglichkeiten für die Finanzbeamten erweitert.

Bei den genannten Typen von Vertrauen bei Sztompka ist ein Unterschied im Ausmaß der Abhängigkeit von anderen zu vermerken. Vertrauen ist mit verschiedenen Risiken behaftet, die er in den genannten Typen erfasst. Hier wäre zu fragen, welche Form von Abhängigkeiten im Finanzamt zwischen Steuerzahler und Finanzbeamten zu beobachten sind und welche Typen von Vertrauen bestehen.

Die Frage nach den „vertrauenswürdigen“ Kriterien, die die Arbeit der Finanzbeamten bestimmen, stellt sich bei Goffmans Ansatz. Die Akteure können bestimmte Ausdruckselemente strategisch einsetzen. Wo ist Misstrauen angebracht und wie geschieht eine Festlegung der Steuerzahler?

Die Ergebnisse der Wirtschaftsexperimente legen den Schluss nahe, dass Erfahrung, Vertrauen und Macht in Verhandlungssituationen weitgehend austauschbar sind. Die Frage wäre, ob Erfahrung und Vertrauen sich nicht nur ersetzen sondern auch ergänzen können, da Vertrauenswürdigkeit auch davon abhängig ist, wieviel Sicherheit bei Entscheidungen beobachtbar ist. Die Austausch- und Ergänzungsmöglichkeiten von Macht, Erfahrung und Vertrauen werden bei den Untersuchungsergebnissen des Finanzamtes noch näher betrachtet werden. Hierbei wird allerdings auch zu berücksichtigen sein, welches Ziel im Vordergrund steht. Soll nur ein Ergebnis erzielt, also eine Entscheidung getroffen werden, oder soll für beide Verhandlungspartner, also Finanzbeamter und Steuerzahler ein zufriedenstellender Prozess bis zur Entscheidung ablaufen? Die Entscheidung ist maßgeblich beteiligt an dem Interaktionsprozess zwischen Finanzbeamten und Steuerzahlern, die ja nicht ganz gleichberechtigt miteinander kommunizieren. Finanzbeamte befinden sich in der Lage, den Prozess zum größten Teil zu gestalten. Sie können sich als Verhandlungspartner oder als Ausführende einer hoheitlichen Behörde betrachten.

3

Entstehung und Voraussetzungen für Vertrauen zwischen Steuerzahlern und Finanzbeamten im Finanzamt X

Nachdem nun die theoretischen Grundlagen von Vertrauen mit der Situation des Finanzamts abstrakt in Beziehung gesetzt wurde, soll nun anhand von Ergebnissen aus der Befragung und Auszügen aus den Interviews konkret dargestellt werden, wie sich Vertrauen in der Interaktion zwischen Finanzbeamten und Steuerzahlern entwickelt. Bei der Interaktion zwischen Steuerzahler und Finanzamt handelt es sich um ein „Geschäft“ oder eine „Verhandlung“, welche durch kooperatives Verhalten beschleunigt werden kann. Finanzbeamte brauchen zum Teil noch Unterlagen und sind auf die Mitwirkung der Steuerzahler angewiesen, um einen Fall abschließen zu können. Sie erfüllen eine Aufgabe für den Staat, das Steueraufkommen soll gesichert werden. Steuerzahler wiederum sind darauf angewiesen, dass ihr Fall bearbeitet wird, um an ihr steuerlich eingespartes Geld zu kommen. Sie wollen, dass sie gerecht besteuert werden und nicht zuviel zahlen. Im Finanzamt liegen bei der Bearbeitung nicht alle Informationen vor, und die Zeit drängt.

Wie entsteht in einem solchen Prozess Vertrauen? Dies wird nun aus Sicht der verschiedenen vertrauenstheoretischer Ansätze beleuchtet. Wie zeigt sich Vertrauen und Misstrauen in der Interaktion zwischen Steuerzahler und Finanzbeamten? Vertrauen braucht Grundlagen, es entsteht in einer vertrauten Welt. Es gibt Situationen, in denen es für einen Akteur Sinn machen kann zu täuschen und es gibt Bedingungen, die Vertrauen und Misstrauen begünstigen.

Im Finanzamt X gibt es zwei Möglichkeiten für die Sachbearbeiter, eine Steuererklärung zu erhalten: Über den direkten Postweg oder über die finanzamtsinterne Informations-Stelle. Die Mitarbeiter in der Info-Stelle sind für Fragen der Steuerzahler da, nehmen die Steuererklärungen entgegen und schauen sie grob durch. Welchen Weg sie genommen hat, erkennen sie an dem verschiedenfarbigen Eingangsstempel. Nun liegt eine Steuererklärung vor und muss bearbeitet werden. Zuerst nehmen die Finanzbeamten das äußere Erscheinungsbild der Steuererklärung wahr. Ist die Erklärung vom Steuerberater ausgefüllt oder privat, mit Kugelschreiber oder mit einer Steuersoftware? Ist sie ordentlich oder unordentlich? Sind die Belege abgeheftet oder flattern sie lose herum?

Für Finanzbeamte sind die äußeren Merkmale sehr wichtig für die Wahrnehmung eines Steuerzahler und die Entwicklung des Verhältnisses, das sie zu ihm haben. Dies entspricht dem Ablauf bei der Entstehung von Vertrauen, wie es in der psychologischen Theorie von Rempel beschrieben wird. Während einer Beziehung entwickelt sich nach Rempel (zit. n. Petermann, 1992) das Vertrauen in drei Stufen, das aus dem Verhalten des Partners resultiert. Am Anfang der Beziehung ist es die Vorhersagbarkeit, auf

die sich Vertrauen gründet, später die Zuverlässigkeit, also bereits die Bewährung des Partners in der Beziehung. In der dritten Stufe der Beziehung braucht man Zuversicht und Treue, um darauf Vertrauen zu begründen. Diese Stufe des Vertrauens kommt womöglich bei Korruption vor, im Normalfall nicht.¹ Die Stufen sind zumindest teilweise auf die Interaktion zwischen Steuerzahler und Finanzbeamten übertragbar. Unter welchen Umständen ist das Verhalten der Steuerzahler für die Finanzbeamten vorhersagbar? Dies entscheiden Finanzbeamte häufig nach dem Erscheinungsbild der Steuererklärung. Die Zuverlässigkeit der Steuerzahler kann für die Finanzbeamten ein wichtiges Kriterium für die Entwicklung von Vertrauen sein. Werden beispielsweise angeforderte Unterlagen nachgereicht? In diesem Fall könnte sich ein Treueverhältnis womöglich einstellen.

3.1

Strategischer Einsatz von Kommunikation und Vertrauen in Grundsätze

Ähnlich wie bei den Wirtschaftsexperimenten wird bei Goffman das Vertrauen aus einem Prozess heraus erklärt. Jedoch ist bei ihm nicht das Ergebnis von Verhandlungen im Fokus der Betrachtung sondern die Interaktion selbst. Um die Interaktion und ihre Ordnung im Finanzamt untersuchen zu können, werden nicht Individuen und ihre Psychologie betrachtet, sondern die Beziehungen zwischen den Handlungen der Finanzbeamten, woran sich die Ergänzung der psychologischen Erkenntnisse festmachen lässt.

„ Es geht hier also nicht um Menschen und ihre Situationen sondern eher um Situationen und ihre Menschen“ (Goffman, 1971: 9).

Goffman beschäftigte sich nicht mit dauerhaften Strukturen, sondern mit dem Verhalten von Menschen in bestimmten Situationsausschnitten. Er sieht das Handeln weder als Folge noch als Voraussetzung einer strukturellen Ordnung.

Das Vertrauen der Finanzbeamten als Handlung steht daher im Vordergrund, wenn die Kooperation zwischen Finanzbeamten und Steuerzahlern betrachtet wird. Vertrauen ist „unbedingt nötig zur Aufrechterhaltung kooperativer sozialer Tätigkeit“ (1981:91).

Das „Sich-verlassen-Können“ auf die Ankündigungen der Steuerzahler geschieht demnach aufgrund der Einschätzung ihres moralischen Charakters.

„Also manchmal merkt man schon am Telefon, wenn ich die Steuerpflichtigen anrufe, dass der persönliche Kontakt sinnlos ist.“ Interview 5

¹ Am Beispiel des Finanzamts Wolfratshausen lässt sich ein solches treues Vertrauensverhältnis beschreiben. Hier waren Finanzbeamte und Steuerzahler so eng miteinander verwoben, dass jahrelanger Steuerbetrug in gegenseitigem Vertrauen begangen wurde.

Bei der symbolischen Interaktion ist wesentlich, die Bedeutung hinter der Handlung zu betrachten, wobei Goffman dem Ausdrucksverhalten eine wichtige Rolle zuweist. Die Darstellung über Ausdrucksverhalten gibt den Finanzbeamten eine Möglichkeit, Verhaltensgrundsätze der Steuerzahler zu interpretieren. Der Ausdruck, die gemeinte Bedeutung und die Handlung selbst können aber voneinander abweichen. Hier ist es sinnvoll, den Blick auf die strategische Interaktion zu richten. Das Konzept der strategischen Interaktion ist insbesondere für Situationen anwendbar, in denen Akteure kooperieren müssen, um gewisse Interessen zu verfolgen. In Situationen, in denen Steuerzahler und Finanzbeamte aufeinander angewiesen sind, kommt die strategische Bedeutung von Informationen zum Tragen und es kann zu spielähnlichen Situationen kommen. Bei der strategischen Interaktion wird die menschliche Fähigkeit zur Gewinnung, zur Lieferung und zum Verbergen von Information über Ausdruckselemente vorausgesetzt.

Wichtig hierbei ist, dass nicht die Kommunikation über Worte im Zentrum steht sondern die Bedeutung der Verhaltensweisen, die den Finanzbeamten zu einer Einschätzung gelangen lassen, ob der Steuerzahler glaubwürdig ist. Ausdruck und Kommunikation sind Mittel zur Selbstdarstellung, die auch gezielt eingesetzt werden können. Goffmann beschreibt die Manipulierbarkeit geringfügiger Anzeichen und ihre Koordinierbarkeit, die vertrauenserweckend sind (vgl. 1981:57).

Nach vertrauenserweckenden Kriterien bei der Steuererklärung oder den Steuerzahlern zu suchen, ist folglich nicht immer die beste Strategie, um Vertrauen aufzubauen (vgl. Abb.7). Besonders in Situationen der Unsicherheit, in denen mit Täuschung gerechnet werden muss, können gerade die vertrauenserweckenden Kriterien Anlass zu Misstrauen geben.

Eine solche Situation ist im Finanzamt mit dem Blick auf Steuerhinterziehung gegeben. Die Steuerhinterzieher gewinnen Steuern, wenn sie manipulieren. Sie können mithilfe von bestimmten vertrauenserweckenden Kriterien absichtlich täuschen.

„In jeder sozialen Situation ist in irgendeinem Sinn ein beteiligter Beobachter, der etwas zu gewinnen hat, indem er Ausdrucksverhalten benutzt, und ein anderer Beobachter, der etwas zu gewinnen hat, wenn er manipuliert“ (Goffman, 1981:74).

Steuerzahler können absichtlich mithilfe von scheinbar vertrauenswürdigen Kriterien täuschen. Der Kommunikation können Finanzbeamte also nicht vertrauen, sie müssen vielmehr den moralischen Charakter und die Normensysteme einschätzen, wenn sie sich entscheiden zu vertrauen.

„ Da haben die so einen seriösen Eindruck gemacht und so gewirkt, als ob sie ihre Angelegenheiten bereinigen wollten.“ Interview 3

Im Finanzamt kommen dazu die Anzeichen, die sich auf Steuererklärungen beziehen. Hier wird das äußere Erscheinungsbild bewertet. Finanzbeamte haben eine bestimmte „Gläubigkeit“ an diese Anzeichen entwickelt, wie die Befragung zeigt.

Nun sind Finanzbeamte und Steuerzahler in gewisser Weise voneinander abhängig. Finanzbeamte fordern Unterlagen an. Wenn sie dies telefonisch erledigen können, sparen sie Zeit, die ohnehin sehr knapp ist.

Die Abhängigkeit der Steuerzahler von der Bearbeitungsgeschwindigkeit der Finanzbeamten ist offensichtlich, sie möchten ihren Steuerbescheid möglichst schnell und möglichst ohne Korrekturen.

Trotzdem die Kooperation beider Interaktionspartner vernünftig scheint, ist sie nicht einfach zu erwarten. Die fehlenden Unterlagen werden z.B. nach telefonischer Anforderung nur zu 65% nachgeliefert, wie aus den Fragebögen ersichtlich wurde. Was ist der Grund dafür?

Petermann (1992) sieht als Voraussetzung für kooperatives Verhalten in interaktiven Situationen das gemeinsame Ziel, das wiederum von drei Faktoren abhängt: Es muss das Gefühl vorhanden sein, von den anderen abhängig zu sein, den anderen nicht ausbeuten zu können und es muss vermutet werden können, dass Kooperation mit Gegenkooperation beantwortet wird. Spieltheoretische Experimente zeigen, dass längere Dauer der Interaktion und wechselseitige Abhängigkeit den Aufbau von Vertrauen begünstigen (vgl. Petermann, 1992:11-47). Dies legt den Schluss nahe, dass die persönliche Beziehung zwischen den Vertrauenden eine wichtige Rolle spielt.

3.2

Entpersonalisiertes Vertrauen

Vertrauen in Geschäftsbeziehungen in den von Saueremann experimentell untersuchten Prozessen wird zum einen als Ergebnis der Organisation der Verhandlung beobachtet, zum anderen als Voraussetzung einer Entscheidung bei begrenzter Rationalität, wenn also nicht alle Informationen verfügbar sind und Fähigkeiten und Zeit begrenzt sind, um eine rationale Entscheidung zu treffen. Saueremann hat in seinen Experimenten, in denen Studenten geschäftliche Prozesse in Planspielen nachstellen, drei wichtige Faktoren bestimmt, die bei der Organisation von Verhandlungsführung das Vertrauen begünstigen: Die Dauer der Beziehung, die Legitimation der Vertrauenspartner und die Spielregeln.

Die steigende Anzahl der Spielrunden mit demselben Verhandlungspartner erhöht die Bereitschaft für einen Vertrauensvorschuss.

Machtpositionen werden eher in kurzen als in längeren Geschäftsbeziehungen ausgespielt. Normalerweise ist das Gefühl, ein wenig voneinander abhängig zu sein im Finanzamt als günstigste Voraussetzung für Vertrauen zu sehen. Dies hängt auch davon ab, wie die Finanzbeamten mit ihrem hoheitlichen Auftrag umgehen und wie sie ihre Machtposition wahrnehmen. In der Bußgeld - und Strafsachenstelle beispielsweise ist die Machtposition größer als in Veranlagungsbezirken oder gar der Info-Stelle.

Die Legitimation der Partner wirkt sich auch auf das Vertrauensverhältnis aus. Arbeiten die Partner auf eigene Rechnung, so sind sie kompromissbereiter und die Distanz zu den Geschäftspartnern ist kleiner. Arbeiten sie auf fremde Rechnung, verhandeln die Partner härter, halten mehr Distanz ein, erzielen aber schlechtere Ergebnisse. Verhandeln sie auf fremde Rechnung, scheinen die Partner es geradezu abzulehnen, ein Vertrauensverhältnis aufzubauen. Finanzbeamte arbeiten auf fremde Rechnung. Sie sind Staatsbeamte und in einer gewissen Machtposition. Die Vertrauensbeziehungen abzulehnen ist demnach für die Finanzbeamten naheliegend. Die Gefahr der Korruption kann diesen Effekt noch steigern.

„Sie dürfen ja gar kein Vertrauen zu den Leuten haben. Wenn so ein Vertrauensverhältnis aufgebaut wird, das ist ja an und für sich nicht gut. Deswegen hat ja unser Chef auch das Rotationsprinzip, denke ich mal, dass es aus dem Grund ist, dass da alle paar Jahre gewechselt wird, damit da mal ein bisschen frischer Wind reinkommt und so alte Strukturen abgebaut werden.“ Interview 6

Interessant ist der Effekt bei zusätzlicher „Bürokratisierung“ der Verhandlungssituation in den Experimenten, indem viel schriftlich und über Umwege verhandelt werden muss. Hier zeigt sich eine Verlagerung des Vertrauens weg von Personen auf die Organisation der Verhandlung als solche. Es wird nicht der Person vertraut, sondern den sicheren Abläufen (vgl. Albach 1978: 6ff.) Dies lässt sich auch im Finanzamt beobachten. Die Steuerzahler können demnach den sicheren Abläufen der Organisation des Steuerzahlens vertrauen. Das würde bedeuten, dass man dem Finanzbeamten als solchen in seiner Funktion vertraut.

Es gibt nach Luhmann Formen der Vertrauensentwicklung, welche unabhängig vom Persönlichen sind. Die Gesellschaftsordnung ist so komplex, dass nicht nur über einzelne Personen Vertrauen gebildet wird. Es gibt auch Vertrauen in soziale Systeme, die aus vielen Menschen bestehen. Das Finanzamt ist ein solches System. Systemvertrauen, das Institutionen entgegengebracht wird, ist nach Luhmann bereits vorstrukturiert und deshalb leichter zu erlernen. „Systeme der Reduktion erfordern und erhalten selbst Vertrauen“ (Luhmann, 1973:61).

Dies erinnert an den Effekt der Bürokratisierung, der bei den Wirtschaftsexperimenten erwähnt wurde.

Hier wurde das Vertrauen von Personen weg auf die Abläufe verlagert. Systemvertrauen ist nach Luhmann schwerer zu korrigieren. Die Aktivität liegt weniger beim Vertrauenden als dies bei personalem Vertrauen der Fall ist. Offensichtlich ist der Aufwand größer, wenn personales Vertrauen vorliegt. Trotzdem wird es im Finanzamt teilweise von den Steuerzahlern bevorzugt. Finanzbeamte der Info-Stelle machen die Erfahrung, dass Steuerzahler personales Vertrauen haben:

„Es gibt viele Steuerpflichtige, die dann, auch wenn andere Schalter frei sind, immer wieder zu mir kommen.“ Interview 6

Die Steuerzahler könnten dem System Finanzamt mit seinen sicheren Abläufen vertrauen, dann wäre es gleichgültig, welcher Beamte sie in der Info-Stelle berät. Warum sollten sie warten, bis ein bestimmter Finanzbeamte frei ist? Vertrauen in bestimmte Personen ist also da. Das Gleiche gilt für Misstrauen, denn Misstrauen ist nicht lediglich das Gegenteil von Vertrauen, sondern das funktionale Äquivalent (vgl. Luhmann, 1973:78).

Nach Luhmann entwickelt sich personales Vertrauen nur da, wo es unbedingt gebraucht wird (vgl. 1973:49).

Dies bedeutet, dass personalisiertes Vertrauen nur da entsteht, wo Vertrauen in sichere Abläufe nicht ausreichend vorhanden ist. Wird es unbedingt gebraucht? Der große Ermessensspielraum der Finanzbeamten macht das Vertrauen in sichere Abläufe schwer. Daher ist anzunehmen, dass deshalb personales Vertrauen im Finanzamt gebraucht wird.

3.3

Personales Vertrauen

Das Finanzamt ist eine vertraute Welt für die Beamten. Sie kennen die Strukturen, die Abläufe, ihre Kollegen.

*„Ich bin jetzt schon 20 Jahre dabei, man kennt die meisten Kollegen.“
Interview 5*

Aber sind sie nur zuversichtlich in ihrer vertrauten Umgebung oder vertrauen sie auch? Voraussetzung für das Vertrauen nach Luhmann ist zunächst die Fähigkeit des Individuums, Ereignisse qualitativ einzuordnen. Dies ist nur mit einem Bewusstsein von Dauer möglich. Ereignisse müssen zeitbezogen einsortiert werden. Erst mit den Erfahrungen der Vergangenheit und der Antizipation der Zukunft ist es möglich, das Vertrauen in einer Gegenwart einzusortieren. Luhmann unterscheidet Vertrauen von Vertrautheit und Zuversicht.

In einer vertrauten Welt dominiert die Vergangenheit über die Zukunft. Vertrautheit ist als eine Ordnungsvorleistung zu verstehen, die eine relative Sicherheit vermittelt.

Die Ordnungsvorleistung mit dem Ergebnis der Vertrautheit bezeichnet Luhmann als Struktur der Existenz, von welcher die Struktur der Handlung abzugrenzen ist. Vertrauen und Zuversicht sind demnach nur in einer vertrauten Welt möglich. Der Unterschied zwischen Vertrauen und Zuversicht liegt in der Wahrnehmung und Zuschreibung der möglichen Alternativen. Der Zuversichtliche sieht keine Alternativen, der Vertrauende schon.

„Eine Beziehung der Zuversicht kann zu einer Vertrauensbeziehung werden, wenn es möglich wird (oder möglich erscheint), jene Beziehung zu vermeiden“ (Luhmann, 2001:149).

Finanzbeamte können die Beziehung zu den Steuerzahlern vermeiden, sie sind nicht verpflichtet, eine „Kundenbeziehung“ einzugehen. Sie können nach Luhmann also den Steuerzahlern vertrauen, weil sie die Alternative haben, sich nicht mit ihnen einzulassen.

„Ich muss ja keine Kundenbeziehung aufbauen, es gibt ja nur das eine Finanzamt.“ Interview 3

Der vertrauende Finanzbeamte reduziert die Möglichkeiten so, als gäbe es nur eine bestimmte Zukunft.

„Man kann nicht ohne jeden Anhaltspunkt und ohne alle Vorerfahrungen Vertrauen schenken. Aber Vertrauen ist keine Folgerung aus der Vergangenheit, sondern es überzieht die Informationen, die es aus der Vergangenheit besitzt und riskiert eine Bestimmung der Zukunft“ (Luhmann, 1973: 20).

Die Finanzbeamten haben das Problem, dass sie in einer komplexen Situation des Ermessensspielraums handeln müssen, die nicht vollständig kontrollierbar ist. Sie müssen eine riskante Vorleistung erbringen und trotzdem Sicherheit erzeugen. Dies geschieht nicht nur durch sichere Beherrschung von Handlungsketten, sondern durch Ausschluss von gewissen Entwicklungsmöglichkeiten, also Indifferenz. Das Handeln soll durch Unsicherheiten nicht irritiert werden, also wird vorhandene Information überzogen.

*„...dass man das Ganze eben halt nur stichprobenmäßig prüfen kann, gegebenenfalls das Ganze halt noch mal vertieft, und nachhakt, wenn irgendetwas besonders auffällt. Ansonsten muss man, sag ich mal, dem Ganzen auch überwiegend vertrauen, was angegeben wird.“
Interview 2*

Die Finanzbeamten setzen also innere Sicherheit an die Stelle von äußerer Sicherheit.

Vertrauen muss aber auch gelernt werden, es ist keine mechanische Reaktion auf Umwelteindrücke, sondern eine „Generalisierung“, also Übertragung von guten Erfahrungen mit Nahestehenden auf Fremde. Ein grobes Gerüst von vereinfachten Indizien dienen der Information darüber, ob Vertrauen gerechtfertigt ist oder nicht. Um Misstrauen zu erzeugen, muss eine gewisse Schwelle erreicht werden (vgl. Luhmann, 1973: 31).

Die Vertrauensbildung, also Reduktion von Komplexität ist auf mehrere Schritte verteilt. Vertrauensbildung ist als ein Prozess zu betrachten, der das Problem der Komplexität löst.

Im Ermessensspielraum der Finanzbeamten ist ein Anlass gegeben, Vertrauen zu entwickeln. Sie haben die Möglichkeit, den Angaben der Steuerzahler zu vertrauen oder sie zu überprüfen. Finanzbeamte müssen demnach eine riskante Vorleistung erbringen. Der Steuerzahler hat die Möglichkeit, das Vertrauen zu enttäuschen. Er muss also in der ersten Sequenz der Vertrauensbildung das eigene Interesse, unter allen Umständen Steuern zu sparen, zurückstellen. Die riskante Vorleistung bringt dem Vertrauenden Achtung ein und wandelt so Entstehungsbedingungen in Erhaltungsbedingungen für Vertrauen um. Danach folgt eine Sequenz von Taktik und Prüfungen der Partner, die das Verhältnis stabilisieren. Dies erinnert an die drei Stufen des Vertrauens aus der Psychologie.

Die Ursache für das Entstehen von Misstrauen ist dieselbe wie bei Vertrauen: eine gewisse Vertrautheit mit der Welt. Zwischenmenschliche Handlungen werden ja nicht einfach spontan erlebt, sondern auch in bestimmte Erfahrungskontexte einsortiert. Misstrauen kann Erfahrungen auch in ein bestehendes negatives Bild von Beziehungen zwischen Steuerzahlern und Finanzbeamten einsortieren helfen. Misstrauen hat zudem offenbar eine noch stärkere Tendenz, sich als self-fulfilling prophecy zu bestätigen als Vertrauen. Luhmann erklärt diesen Effekt durch ein falsch eingestelltes System, das bestrebt ist, ein Gleichgewicht mit der Umwelt herzustellen. Dieses Gleichgewicht resultiert aus einer Bestätigung der Wirkung statt aus der Korrektur des Grundes. Vertrauen hilft also genauso wie Misstrauen, Komplexität zu reduzieren. Doch ist dies noch weiter zu differenzieren, denn bei der Betrachtung von einzelnen Finanzbeamten und ihrem Vertrauen oder Misstrauen fehlt der Blick auf die Wirkung in größerem Rahmen. Es geht nicht immer nur um eine persönliche Vertrauensbeziehung. Die Wirkung der Interaktion zwischen Steuerzahler und Finanzbeamten ist auch ein Faktor, der auf das ganze Finanzamt und womöglich die ganze Gesellschaft Einfluss hat und umgekehrt.

3.4

Differenzierung von Vertrauen zwischen Steuerzahlern und Finanzbeamten

Sztompka ordnet Vertrauen und seine Funktion in einen großen gesellschaftlichen Kontext ein, in welchem sich das Handeln der einzelnen Akteure abspielt. Voraussetzungen sind das Bewusstsein von Zukunft und das Wissen um die gesellschaftliche Wirkung des eigenen Handelns. In Interaktion mit einer den Akteur umgebenden sozialen Welt weiss er, dass es Unsicherheiten gibt. Die Unkontrollierbarkeit von fremden Handlungen macht es unmöglich, vorherzusagen, wie sich die soziale Welt verhalten wird (vgl. Sztompka 1999:22).

Vertrauen wird deshalb in komplexen Situationen wie bei der Gestaltung des Ermessensspielraums zunehmend wichtiger. Sztompka verwendet Vertrauen nicht als einen einzelnen Begriff, er unterscheidet Typen von Vertrauen und grenzt es zunächst von sehr ähnlichen Begriffen ab: hope und confidence.

Hoffnung und Zuversicht, dessen Gegenspieler Zweifel wäre, weisen auf eine schicksalshafte Ergebnisheit hin, die wenig Raum für Aktivität bietet. Trust, also Vertrauen ist der handlungsorientierte Begriff. Vertrauen ist eine aktive Strategie in zwischenmenschlichen Beziehungen. Das aktive Gegenteil ist Misstrauen (vgl. Sztompka, 1999: 1-40). Sztompka unterscheidet in seiner Theorie verschiedene Typen von Vertrauen, die im Zusammenhang mit Kooperation beschrieben werden. Dies ist im Zusammenhang mit der Untersuchung des Vertrauens im Finanzamt wichtig. Hierbei ist noch zu erwähnen, dass Sztompka in keine fundamentale Bedeutung darin sieht, ob sich Vertrauen zwischen einzelnen Personen abspielt oder in größeren Zusammenhängen ohne direkte Beteiligung von greifbaren Personen. Vertrauen ist nicht notwendigerweise mit persönlichem Kontakt verbunden, man kann auch Personen vertrauen, die man gar nicht kennt. Finanzbeamten kann in ihrer Rolle vertraut werden. Man könnte auch sagen, der Organisation Finanzamt wird vertraut. Dass dies nicht immer so ist, haben wir bereits gesehen. Sztompka betrachtet aber Vertrauensbeziehungen mithilfe von personalen Kreisen, die sich um das Individuum ziehen. Je enger sie um das Individuum liegen, umso konkreter und intimer kann die Vertrauensbeziehung sein. Hinter den Variationen von personalem Vertrauen, also Vertrauen in Systeme oder Rollen, liegt nach Sztompka immer die gleiche Logik, die sich aus dem Vertrauen in Einzelpersonen ableitet:

„In my view, the various types of trust (...)operate according to the same logic. Most importantly, behind all of them there looms the primordial form of trust in people and their actions“ (2001:45-46).

Sztompka legt großes Gewicht auf das Vertrauen in Personen und ihr Handeln, auch wenn dies nicht immer auf Face-to-Face-Kontakte bezogen sein muss. Letztendlich richtet sich Vertrauen immer auf menschliches Handeln (vgl.1995:258).

Doch nun zu den Typen von Vertrauen, die Sztompka bei kooperativen Situationen unterscheidet, welche das komplexeste System von Vertrauen darstellen. Er betrachtet Vertrauen als Voraussetzung für Kooperation unter der Bedingung, dass ein gemeinsames Ziel erreicht werden soll.

Die drei Typen, die Sztompka unterscheidet sind: instrumentelles, bedingungsloses und treuhänderisches Vertrauen. Sie sollen nun anhand von Beispielen aus dem Finanzamt erläutert werden.

Im Finanzamt gibt es instrumentelles Vertrauen in das Können der Finanzbeamten und in die formal richtige Steuererklärung der Steuerzahler. Das gemeinsame Ziel ist gerechte Besteuerung. Diese Effektivität ist das Kriterium, welches das Vertrauen zwischen Steuerzahler und Finanzbeamten einerseits kreiert, andererseits zur Bedingung für das Erreichen des Ziels macht. Aufgabenerfüllung zu Gunsten beider ist nur durch solidarische Interaktion möglich.

„...die wollen ja, dass es läuft und das da kein Zwist ist zwischen Finanzamt und Geschäftsführer.“ Interview 8

Dieser Typ von Vertrauen scheint bei Organisationen eher vorzuliegen. Hier überwiegt der professionelle Umgang mit Steuererklärungen. In großen Firmen gibt es dafür Fachleute, die sich in den Gesetzen auskennen, die Unsicherheit ist nicht so groß wie bei „normalen“ Steuerzahlern. Berücksichtigt man den Ermessensspielraum der Finanzbeamten und den Wunsch der Steuerzahler, Steuern sparen zu wollen, kommt der Typ des bedingungslosen Vertrauens ins Spiel. Die Steuerzahler und Finanzbeamten müssen hierbei außer auf das Können noch auf moralische Integrität und Fairness zählen.

„ man muss auch sagen wir mal persönliche Interesse ein bisschen zurückstellen.“ Interview 6

Dies ist eine stärkere Abhängigkeit als im Falle des instrumentellen Vertrauens. Hier ist das gemeinsame Ziel nicht mehr so deutlich. Besteuerung soll gerecht sein. Es kann aber durchaus sein, dass die Einzelinteressen vor dem gemeinsamen Ziel liegen. Finanzbeamte wollen womöglich den Fall nur schnell vom Tisch haben oder haben bestimmte schlechte Erfahrungen mit Berufsgruppen gemacht.

„So, dann hängt der Bezirk hinten dran, dann kriegen die gesagt: ‘Die Dinger müssen weg, kuckt, was zu machen ist.’“ Interview 6

Steuerzahler fühlen sich der Willkür des Ermessens ausgeliefert, weil sie den Verwaltungsalltag und manche Entscheidungen nicht nachvollziehen können. Während Steuerzahler womöglich unehrlich sind und falsche Steuererklärungen abgeben, haben Finanzbeamte zeitweise das Gefühl, nur noch betrogen zu werden.

„Manchmal hat man so das Gefühl, dass man gar nicht weiss, wie sehr man beschissen wird.“ Interview 3

Hier müssen die Finanzbeamten genauso wie die Steuerzahler auf Fairness und moralische Integrität vertrauen können, damit das gemeinsame Ziel erreicht wird.

Der dritte Typ des treuhänderischen Vertrauens kommt bei der Interaktion zwischen Steuerzahler auf Finanzbeamten nicht vor und wird deshalb nicht beschrieben. Bei diesem Typ ist die Abhängigkeit sehr groß, das Leben hängt davon ab, dass die anderen bereit sind, Risiken einzugehen. Als Beispiel hierfür nennt Sztompka eine Himalaya-Expedition.

Der Typ des Vertrauens, der sich in der Interaktion zwischen Steuerzahler und Finanzbeamten einstellen kann, hängt mit dem Abhängigkeitsverhältnis und der Auswirkung bei Enttäuschung zusammen. Bevor im Folgenden eine Typisierung von Vertrauensarten die konkreten Handlungsmöglichkeiten von Finanzbeamten verdeutlichen wird, sei noch einmal gegenübergestellt, wie systemtheoretische und interaktionistische Modelle die Funktion von Vertrauen erklären.

4

Die Funktion von Vertrauen und Misstrauen

4.1

Die systemtheoretische Erklärung

Die Verwaltungswirklichkeit im Finanzamt ist kompliziert. Die Theorie der Gesetzesanwendung und die praktische Anwendung bei der tatsächlichen Steuerveranlagung weichen zum Teil stark voneinander ab. Die zu bearbeitenden Sachverhalte sind komplizierter als die Musterfälle, die in der Ausbildung vermittelt werden können.

„Nur die Steuerverwaltung ist heute einfach anders geworden. Sie ist komplizierter geworden durch die Gesetzgebung, auch durch die Rechtsprechung, auch durch die Wissenschaft. Sie hat nicht mehr Personal letztlich bekommen, aber sie muss mit dieser komplizierteren Welt fertig werden. (...)Wir können mangels Ressourcen, personeller

und sachlicher Ressourcen nicht jeden Einzelfall hundertprozentig perfekt lösen.“ Interview 1

Aus systemtheoretischer Sicht erfüllt Vertrauen in dieser Situation eine Funktion: Die Reduktion von Komplexität.

Für die Finanzbeamten macht Reduktion von Komplexität in Anbetracht der gesetzlichen und verwaltungstechnischen Lage durchaus Sinn, wenn man die komplexen Sachverhalte im Gegensatz zu Musterfällen betrachtet, wenn man an die vielen Möglichkeiten denkt, die sie haben, um einen Fall zu bearbeiten und wenn man an die Manipulationsmöglichkeiten denkt, die Steuerzahler haben können.

Die Finanzbeamten können nicht alles kontrollieren und müssen sich entscheiden.

Die Funktion von Vertrauen ist bei Luhmann auf das Individuum als System bezogen, das sich von der Umwelt abgrenzen muss. Vertrauen reduziert soziale Komplexität für den Einzelnen und erweitert dadurch die Handlungsmöglichkeiten. Die Steuerzahler erfüllen nach Luhmann für die vertrauenden Finanzbeamten eine wichtige Funktion für die Erlebnisverarbeitung, indem Information über sie überzogen werden. Die andere Möglichkeit ist, dass die Sicherheit des Vertrauens gerade darauf beruht, dass sich die Finanzbeamten von den Steuerzahlern stark abgrenzen, die Vertrauensenttäuschung wäre dann kein großer Schaden. Hier wird noch einmal sehr klar, dass es bei Vertrauen um einen Mechanismus geht, der eine selektierende Funktion für den Finanzbeamten erfüllt.

„In beiden Fällen wird das Vertrauen primär durch seine Funktionen für die systeminterne Ordnung der Informationsverarbeitung und nicht unmittelbar durch Umweltgarantien getragen“ (Luhmann, 1973:28).

Doch warum funktioniert Vertrauen in Kooperation mit anderen, was ja für die Fragestellung der Untersuchung des Finanzamtes relevant ist? Diese Frage beantwortet man mit Luhmann ebenfalls mit der Funktionalität für den Einzelnen. Der vertrauende Finanzbeamte entlastet sich von Komplexität, indem er vertraut.

Würde der Steuerzahler das Vertrauen missbrauchen, müsste er sich diese Komplexität quasi aufladen. Der Betreffende müsste die Kontrolle der Informationen gewährleisten, die dem Finanzbeamten zugänglich sind, was eine sehr hohe Verhaltensanforderung darstellt. Eine beiderseitige Vertrauensbeziehung hat aus diesem Grund ein Moment der sozialen Kontrolle und verpflichtet nach Luhmann die in dieser Beziehung gebundenen Steuerzahler und Finanzbeamten zu bestimmten Handlungsweisen.

Personale, auf Gefühle aufbauende Vertrauensbeziehungen setzen die Reduktion von Komplexität noch weiter fort. Der Vorteil liegt auf der Hand. Emotionale Sicherheit reduziert Komplexität, erweitert den Handlungsspielraum und stabilisiert soziale Systeme. Dadurch wird Vertrauen sozusagen zum Kapital.

Vertrauen ist funktional gesehen eine gute Entscheidung, folglich müssten alle Finanzbeamten den Steuerzahlern vertrauen.

Doch auch Misstrauen hat seine Funktion. Misstrauen ist nicht lediglich das Gegenteil von Vertrauen sondern das „funktionale Äquivalent“ (Luhmann, 1973:78).

Vertrauen reduziert Komplexität. Demgegenüber vereinfacht aber auch Misstrauen die Umgebung für die Finanzbeamten, indem sie entsprechend auf wenige Erwartungen begrenzt wird. Die Finanzbeamten, die immer mit Betrug rechnen und misstrauisch sind, reduzieren auch Komplexität.

Im Unterschied zu Vertrauen erweitert aber Misstrauen nicht die Handlungsmöglichkeiten in der Interaktion. Misstrauen bindet mehr Kräfte.

„Wer misstraut, braucht mehr Informationen“ (Luhmann, 1973:79).

Misstrauische Finanzbeamte müssen demnach viel mehr kontrollieren, mehr Belege und Beweise anfordern als vertrauensvolle. Dies ist aber aus Zeitgründen oft gar nicht möglich. Nach der funktionalen Betrachtungsweise zu schließen, ist Vertrauen letztendlich unbegründbar. „Vertrauen bleibt ein Wagnis“ (Luhmann, 1973:27).

Gründe für Vertrauen dienen ähnlich wie bei Goffman (siehe dort) mehr der sozialen Rechtfertigung. Allerdings sieht Luhmann andere Motive dafür.

Bei der Funktion von Vertrauen unterscheidet Sztompka detaillierter als Luhmann die Funktion für die Personen, die Vertrauen geben und Vertrauen empfangen und zusätzlich die sozialen Funktionen in weiterem Zusammenhang. Vertrauen zu geben, befreit die Finanzbeamten von Unsicherheit und erweitert ihre Handlungsmöglichkeiten, da bestimmte Erwartungen einfach ausgeklammert werden. Die Notwendigkeit der ständigen Kontrolle entfällt und vergrößert den Spielraum für andere Arbeiten. Und dieser Spielraum ist wichtig, denn

„die müssen die Erfahrung erst kriegen, dass sie, wenn sie jede hundert Mark vor das Finanzgericht treiben, dass sie dann absaufen in Fällen.“ Interview 1

Eine ähnliche Wirkung, wenn auch aus anderen Ursachen heraus hat das Vertrauen, das Steuerzahler in die Finanzbeamten setzen. Auch in diesem Fall wird der eigene Handlungsspielraum erweitert, da die Finanzbeamten durch das Vertrauen Steuerzahler von deren Kontrolle in Form von Nachfragen und Beschwerden befreit sind (vgl. Sztompka, 1995:102 ff.).

Sowohl Vertrauen wie auch Vertrauenswürdigkeit sind also erstrebenswerte Ziele für die Finanzbeamten. Auf den Zusammenhang zwischen Vertrauen und Vertrauenswürdigkeit sei an dieser Stelle hingewiesen

(vgl. Gambetta, 2001:214) Jemand ist auch umso vertrauenswürdiger, je mehr er selbst in der Lage ist zu vertrauen. Doch um dies nicht zu vergessen, hat Misstrauen in vertrauensunwürdige Personen auch eine wichtige Funktion für die Finanzbeamten.

Vertrauen ist nicht als eine grundsätzlich richtige Strategie zu betrachten, sondern muss differenziert eingesetzt werden, um die Interaktion mit den Steuerzahlern zu erleichtern.

Die Mischung zwischen Wissen und Nicht-Wissen darf nicht zu unausgewogen sein, denn bei Sztompka kommt noch ein umfassenderer Blick auf die Funktionalität von Vertrauen hinzu. Wie seine empirische Studie in Polen zeigt, gibt es Reaktionsmechanismen, wenn das Vertrauen in einer Gesellschaft fehlt. Ausgehend von der Annahme, dass Vertrauen eine soziale Funktion erfüllt, nämlich nicht nur Komplexität reduziert und Ungewissheit begrenzt, sondern auch ein allgemeines Bedürfnis nach Ordnung, Berechenbarkeit, Fairness, Zuverlässigkeit, Verantwortlichkeit und Uneigennützigkeit, müssen zwangsläufig andere Mechanismen an die Stelle von Vertrauen treten, wenn es nicht da ist. „Das gesellschaftliche Leben lässt kein Vakuum zu. Schwindet Vertrauen, entstehen andere soziale Mechanismen als funktionale Substitute, um die allgemeinen Bedürfnisse nach Ordnung, Berechenbarkeit, Effizienz, soziales Engagement, Verantwortlichkeit, Zuverlässigkeit, Uneigennützigkeit und Universalismus zu befriedigen“ (Sztompka, 1995: 259). Das Bedürfnis nach Berechenbarkeit und Fairness drückt sich zum Beispiel in dem Wunsch nach gerechter Besteuerung aus. Finanzbeamte und Steuerzahler wollen gleichermaßen, dass der Gleichheitsgrundsatz keine Farce ist. Davon hängt nicht nur die tägliche Arbeit im Finanzamt ab sondern auch die Steuerakzeptanz.

4.2

Die interaktionistische Erklärung

Warum sollen die von Sztompka erwähnten menschlichen Bedürfnisse zuerst durch Vertrauen erfüllt werden? Man kann dies mit dem Prozess der Interaktion erklären.

Interaktion fordert von den Steuerzahlern und Finanzbeamten komplexe Strategien, um ihr Handeln an Bedeutungen auszurichten, die oft als gemeinsame Bedeutungen vorausgesetzt werden.

Es können jedoch mehrere Ebenen von „Wirklichkeit“ dadurch nebeneinander existieren, dass es unterschiedliche Wahrnehmungen gibt. Durch die an gemeinsamen Bedeutungen ausgerichtete Interaktion im Finanzamt sichern Finanzbeamte und Steuerzahler einerseits den sozialen Prozess und schützen andererseits ihr soziales Selbst. Vertrauen erfüllt demnach die Funktion, als Teil komplexer Strategien den sozialen Prozess zu sichern und das soziale Selbst zu schützen. Der funktionale Aspekt ist also auch aus der Sicht der symbolischen Interaktion da. Dies zeigt sich auch an der „Imagewahrung“.

Überträgt man Goffmans Prinzip der Imagewahrung, dann benutzen Steuerzahler und Finanzbeamte eine Verhaltensstrategie, die ihr eigenes „Image“ wahrt. Image heisst bei Goffman der soziale Wert, ein Selbstbild, das aus sozial anerkannten Eigenschaften besteht, das durch Interaktion mit positiven emotionalen Reaktionen bestätigt wird.

Durch die Fähigkeit, die Perspektive des anderen einnehmen zu können, wird auch Engagement für das Image anderer aufgebracht, das derselben sozialen Ordnung entsprungen ist.

Auf diese Weise funktioniert Interaktion. In einer Situation, in der das Image der Steuerzahler und der Finanzbeamten gewahrt wird, fühlen sich beide wohl, sie werden positiv bestätigt. Soziale Begegnungen werden aus der Perspektive der gegenseitigen Imagewahrung heraus von den Akteuren interpretiert und erhalten so ihre Bedeutung.

„Man kooperiert mit anderen, um sein Image zu wahren (...)“ (Goffman, 1971:50).

Steuerzahler und Finanzbeamte versuchen durch Interaktion ihr Image zu wahren. Und mit dem Image des Finanzamts steht es nicht gerade zum Besten:

„Ich meine, der Steuerbürger kommt, und die Finanzverwaltung, die Verwaltung allgemein hat ja einen schlechten Ruf und die Finanzverwaltung sowieso, da müssen Sie halt versuchen, oder das versuchen wir hier auch, ein bisschen die Vorurteile zu nehmen, dass wir gar nicht so sind und dass wir für den Steuerpflichtigen auch das ein oder andere Wort übrig haben.“ Interview 6

Es könnte den Finanzbeamten auch gleichgültig sein, welches Image sie für die Steuerzahler haben, doch nach Goffman gibt es ein komplexes Regelsystem für interaktive Situationen, dessen Einhaltung beide erwarten. Die Ausdrucksformen der Finanzbeamten und Steuerzahler sind als Reaktionen auf die Bedeutung ihrer Interaktion zu verstehen, die fein aufeinander abgestimmt wird. Soziale Ordnung braucht Regeln, Organisation und Rituale, damit Interaktion verwirklicht werden kann. Rituale benötigen und erzeugen Vertrauen.

Die Frage ist nun, welche Ausdrucksformen Finanzbeamte und Steuerzahler letztendlich dazu bringen, einander zu vertrauen. Welche vernünftigen Gründe gibt es, sich auf die Worte des anderen zu verlassen oder der Steuererklärung zu vertrauen?

Goffman bezieht Vertrauen sehr stark auf Kommunikation im engeren Sinn, also die sprachliche Kommunikation. Er macht aber deutlich, dass das Sich-Verlassen auf die Worte des anderen eben nicht direkt den Worten zuzuschreiben ist. Es kommt vielmehr auf die Wirkung der Worte an. Doch warum haben bestimmte Worte in bestimmten Situationen überhaupt eine Wirkung? Die Antwort liegt nach Goffman in der Festlegung durch ein Erzwingungssystem und verinnerlichte Normen. Im Alltag gibt es zahlreiche Rationalisierungen von der Wirkung von Worten, die man sozusagen herausfiltern muss, um an die wahre Begründung heranzukommen.

Es scheint den Finanzbeamten beispielsweise oft vernünftig, einem Steuerzahler zu vertrauen, da er einfach „von Natur aus“ vertrauenswürdig sei oder auf seinen Ruf achten müsse.

„Ich denke mal, so ganz große Firmen, die können es sich auch denke ich, nicht erlauben. Wenn das gleich an die Öffentlichkeit geht oder so.“ Interview 8

Dies sind aber lediglich Reflexionen, die Vertrauen rationalisieren sollen. Vertrauen ist aber nicht auf diese Weise begründbar. Es gründet vielmehr darauf, dass Finanzbeamte davon ausgehen, dass die Steuerzahler durch verinnerlichte soziale Normen gebunden sind und deshalb weitgehend ehrlich Steuern zahlen. Das bedeutet, dass „Erzwingung“ nicht eigentlich auf Worte gerichtet ist, sondern auf bestimmte Verhaltensgrundsätze. Situationen des sozialen Lebens spielen sich im Rahmen von Normen ab, auf die sich sprachliche Ankündigungen beziehen.

„(...)die persönliche Interaktion ist eine Arena des Verhaltens, nicht bloß des Ausdrucks und der Kommunikation,(...)“ (Goffman, 1981:115). Verinnerlichte Normen sind also das wichtigste Erzwingungssystem für das Kommunikationsvertrauen im Finanzamt. Finanzbeamte erfahren ihre Welt in bestimmter Weise, die sie zum Teil auch von Kollegen übernommen haben. Sie benutzen dieselben Ausdrücke, wenn sie über Steuerpflichtige und Sachverhalte sprechen. Sie beziehen beispielsweise alle die steuerliche Auswirkung mit ein, wenn sie ihre Entscheidungen treffen.

Sie beeinflussen sich gegenseitig, am stärksten von oben nach unten in der Hierarchie.

„Man sagt immer so "Wie de Herr, so's Gescherr", ich glaube, da ist wirklich was dran. Wenn Sie hier rumlaufen mit Ärmelschoner und Stehkragen, dann werden die genauso.“ Interview 1

Es gibt eine kollektive Einstellung, Wahrnehmung und Handlungsweise der Finanzbeamten, die vor Allem durch die Führungskräfte bestimmt ist.

5

Vertrauen im Finanzamt X –eine typisierende Betrachtung der Praxis

Die folgenden Typisierungen geben kein vollständiges Bild der Finanzbeamten ab, sollen aber eine Vorstellung von verschiedenen Handlungsmodellen vermitteln, die Finanzbeamte haben. Die beschriebenen Typen sind aus den Leitfadengesprächen und den Fragebogenaussagen zusammengesetzt und zeigen auch die Wirkung, die persönlicher Kontakt und Vertrauen auf die Arbeitsweise und Einstellung der Finanzbeamten haben können. Die Vereinfachung auf Typen soll helfen, die Bedingungen herauszufiltern, welche nötig sind, damit Vertrauen ein hilfreiches Instrument im Finanzamt sein kann, das auch den Steuerzahlern entgegenkommt, denn Vertrauen allein genügt nicht, um aus dem Finanzamt mehr als eine Steuerbescheidfabrik zu machen.

Das nun Folgende bezieht sich auf die Thesen, dass es sich bei undifferenziertem Vertrauen um passives und rein funktionales Vertrauen handelt. Differenziertes Vertrauen ist aktives und bewusstes Vertrauen und entsteht interaktiv. Erst der persönliche Kontakt und interaktiv entstandenes Vertrauen erweitert den Handlungsspielraum der Finanzbeamten. Vertrauen erhöht die Kooperationsbereitschaft der Steuerzahler.

5.1

Man muss halt einfach vertrauen - Der passiv vertrauende Finanzbeamte

Finanzbeamte des vertrauensvollen Typs in niedrigen Positionen haben eine positive Grundeinstellung zu den Steuerzahlern. Sie gehen beispielsweise davon aus, dass falsche Angaben in der Steuererklärung oft aus Unwissenheit gemacht werden, dass die komplizierten Gesetze nicht verstanden wurden. Das Verhältnis zu den Steuerzahlern bezeichnen sie daher als gut:

„Man versucht, denen das Ganze zu erläutern. Viele, haben ja auch relativ selten Ahnung, was sie alles tun müssen vom Steuerlichen her. Das geht eigentlich schon, da habe ich keine Probleme.“

Sie empfinden die Einrichtung der Info-Stelle nicht in erster Linie als eigene Arbeitserleichterung, sondern beurteilen die verlängerten Öffnungszeiten eher als kundenfreundlicher. Ähnlich ist es mit der Einschätzung der Hierarchie. Auch hier haben sie die Perspektive der Steuerzahler, für die es gerechter ist, wenn noch jemand anderes über die Erklärung schaut und vielleicht noch andere Gesichtspunkte bei der Entscheidung hat. Der Wechsel der Mitarbeiter in andere Bereiche sehen sie aus der gleichen Sicht. Auch hier verhindert es Festgefahrensein und Ungerechtigkeit, weil jeder anders veranlagt. Die Prüfung von Steuererklärungen verlaufe dann nicht so einseitig. Vom Grundsatz her nehmen sie gerne telefonisch Kontakt zu den Steuerzahlern auf, sind aber davon abgekommen, da oft keine Reaktion kommt.

Die schriftliche Anforderung wird ernster genommen und ist besser dokumentierbar. Auch hier sehen sie die Ursache nicht in Unzuverlässigkeit oder gar Betrugsabsicht, sondern darin, dass die Leute mit Steuern eben am liebsten nichts zu tun haben und es dann einfach vergessen.

Telefonischer und persönlicher Kontakt ist für sie kein Problem, wenn sie ihrer Sache sicher sind. Beim Einstieg in neue Arbeitsgebiete ist es eine Zeit lang belastend für sie, weil sie bei vielen Fragen erst zum Vorgesetzten gehen müssen, um sich abzusichern. Auf Anfragen der Steuerzahler zu einzugehen ist für sie selbstverständlich, die Einführung der Auskunftspflicht der Finanzbeamten hat für sie nichts geändert:

„Das war schon immer so“.

Die vertrauensvolle Grundeinstellung von Finanzbeamten diesen Typs kommt also überall durch. Ein Aussage ist auf den funktionalen Aspekt dieses Vertrauen anwendbar. Man prüft stichprobenmäßig oder wenn etwas besonders auffällt,

„ansonsten muss man, sag ich mal, dem Ganzen auch überwiegend vertrauen, was angegeben wird.“

Das Vertrauen wird nach dieser Aussage ganz im Sinne Luhmanns dazu benutzt, die Komplexität zu reduzieren. Sie können nicht alles kontrollieren, also vertrauen sie den Angaben überwiegend. Sie entlasten sich damit von Komplexität und setzen innere Sicherheit anstelle von äußerer. Jedoch ist damit gleichzeitig der Steuerzahler, dem vertraut wird, verpflichtet und mit der Kontrollarbeit belastet? Da es sich nicht um eine persönliche Beziehung handelt, ist dies nicht der Fall. Soweit ist nicht davon auszugehen, dass das Vertrauen dieser Finanzbeamten auch eine Wirkung auf die Kooperation der Steuerzahler hat. Es bleibt bei der reduzierenden Funktion für sie selbst.

Bei größeren Summen (ab 5.000 DM Steuer) entscheiden diese Finanzbeamten aufgrund der Zeichnungsrechtsregelungen nicht selbst, diese Komplexität ist von daher nicht ihr Problem. Alles in Allem ist dieses Vertrauen eher undifferenziert, es behandelt alle Fälle gleich. Trotz der Kundenorientierung vertrauen diese Finanzbeamten nicht aktiv. Sie beurteilen die Steuerzahler nicht nach bestimmten Kriterien, machen sich wenig Gedanken zu deren moralischer Integrität. Die GmbHs müssten

„wissen, es kann ein Betriebsprüfer kommen und in die Bücher schauen. Die müssen die Karten offen legen. Ich denke mal, so ganz große Firmen, die können es sich auch nicht erlauben. Wenn das gleich an die Öffentlichkeit geht oder so.“

Die Finanzbeamten entlasten sich von Komplexität, indem sie Firmen grundsätzlich vertrauen. Die größeren Entscheidungen überlassen sie den Vorgesetzten. Auch der „soziale Instinkt“ tritt hierbei nicht in Aktion. Besonderes Prüfungsverhalten, das für bestimmte Berufsgruppen von oben angeordnet ist, wenden sie ohne moralische Wertung eher sachlich an:

„Man soll ja jetzt hier, da manche Berufsgruppen halt immer abweichen, näher nachschauen.“

Die Möglichkeiten des Betrugs, also Möglichkeiten einer anderen Erwartung, wie Luhmann es ausdrücken würde, sehen sie nämlich an anderer Stelle durchaus, wie das folgende Zitat belegt:

„Da muss ich schon sagen, wenn ich sehe, was da im Rahmen des Steuerentlastungsgesetzes so auf uns zukommt, dass das einfach festgelegt wird, und da aber auch schon wieder so viel Fragezeichen sind von Leuten, die sich wegen Fortbildung und Schulung darum kümmern müssen, da ist es schon schwer, Neues dann auch anzuwenden. (...) Da bin ich echt froh, dass ich da noch eine Fortbildung habe und mich nicht selbst drum kümmern muss. Das muss man schon sagen. Und im Umsatzsteuerrecht ist es auch sehr umfangreich, weil da natürlich auch immer mehr durch diese Steuerbetrügerei auch immer mehr festgelegt werden musste von den Politikern. So von diesen Karussellunternehmen, was da alles geschoben werden kann, dass da die Gesetzgebung auch Schwierigkeiten hat, das in einen Rahmen zu bringen, dass jeder, der da meint darum herum zu kommen, auch gefangen wird. Das ist für uns natürlich unheimlich schwierig, damit umzugehen.“

Hier wird klar, dass Finanzbeamte sich von der Komplexität der Gesetzgebung entlasten, sie sind froh, sich nicht selbst darum kümmern zu müssen. Sie sehen also durchaus die Möglichkeiten des Betrugs, klammern sie aber aus. Darum müssen sich die Vorgesetzten, die Vertrauensprüfer, der Gesetzgeber und die Betriebsprüfer kümmern. Ihr Vertrauen ist deshalb nicht sehr differenziert. Die an den Statistiken orientierte Arbeitsweise und der wenige persönliche Kontakt fördern diese Ausklammerung zusätzlich. Ihr Vertrauen beruht somit rein auf der Funktionalität für sie selbst.

Finanzbeamte haben seit Einführung der Info-Stelle noch weniger Kontakt zu Steuerzahlern. Es lässt sich daher vermuten, dass sich eine vertrauensvolle Grundhaltung aus Mangel an Interaktion nicht mehr aktiv nutzen lässt.

5.2

Die Schriftform ist zu unpersönlich. - Der aktiv vertrauende Finanzbeamte

Finanzbeamte, die schon sehr viel Erfahrung im Finanzamt in den verschiedensten Bereichen gesammelt hat, sehen eine große Diskrepanz zwischen Theorie und Praxis. Sie nutzen ihren Spielraum sehr großzügig. Breites Fachwissen hilft ihrer Meinung nach gegen Unsicherheit. Ihre Unsicherheit bei Entscheidungen gleichen sie zum Teil durch Informationen bei anderen Kollegen und Information über das Intranet aus, zum Teil entscheiden sie nach einer Art Ermittlungsgefühl, das sich mit der Zeit entwickelt hat. Die Erklärungen, die aus der Info-Stelle kommen, bezeichnen sie als teilweise abgeklärt, so dass die Bearbeitung leichter falle. Sie müssen flexibel und offen sein, um mit schwierigen Sachverhalten klarzukommen, da man viel Austausch braucht:

„Ich bin jetzt schon zwanzig Jahre beim Finanzamt, man kennt die meisten Kollegen, was das Ganze schon vereinfacht.“

Insgesamt beobachten sie ein positiveres Verhältnis zu den Steuerzahlern, sie sind freier, haben weniger Angst, sind aufgeklärter, informierter. Dadurch komme es allerdings auch zu mehr Streitigkeiten. Sie haben mit den Jahren ein dickeres Fell bekommen, nehmen es nicht persönlich, wenn Steuerzahler sich beschweren. Der persönliche Kontakt zu den Steuerpflichtigen ist ihnen sehr wichtig. Sie haben dabei die Perspektive der nicht steuerlich beschlagenen Menschen, denen sie alles in einfachen Worten erklären muss. Sie sagen, dass im persönlichen Gespräch alles besser zu klären ist, die Schriftform sei zu unpersönlich. Insgesamt haben sie damit keine schlechten Erfahrungen gemacht. Ein Miteinander hält sie für die Aufklärung von Sachverhalten sehr wichtig. Dies sehen sie durchaus beidseitig, wie die folgende Aussage zeigt:

„Man muss es schon detailliert anfordern, so lapidar was anzufordern, das klappt als überhaupt nicht. Wenn ich schreibe: alle erforderlichen Unterlagen, dann weiss der Steuerbürger noch lange nicht, was ich für erforderlich halte. Sowohl von meiner wie auch von seiner Seite muss schon klar und alles kommen. Das muss auch eindeutig beschrieben werden.“

Sie haben Verständnis für die Situation der Steuerzahler, die nicht über spezielles steuerliches Wissen verfügen.

Ebenso sehen sie die Ungerechtigkeit der Besteuerung insgesamt und die Ungleichmäßigkeit der Verfahrensweisen im Finanzamt sehr selbstkritisch:

„Und es wird bei den Arbeitnehmern einfach mehr geprüft als bei den Gewerbetreibenden und Selbständigen, einmal ist es so, da habe ich nur einen gewissen Einkünftebereich, da setze ich dann irgendwie die Schwerpunkte dann in diesem Bereich. Dadurch ergibt sich schon mal eine Ungleichbehandlung, weil ich das nicht mehr so stark prüfe. Das ist eine Ungleichbehandlung.“

Sie holen sich Rat, wenn sie sich unsicher fühlen oder entscheiden nach eigenem Ermessen, *„manchmal auch nach Gefühl“*, ob sie Dinge näher prüfen oder nicht, wobei es sich bei dem *„Gefühl“* eher um implizites Wissen aufgrund ihrer Erfahrung handeln dürfte.

„Also ich treffe einfach Entscheidungen, wenn sie falsch war, war sie falsch, das war dann meine Entscheidung.“

Sie können durchaus damit leben, dass nicht alle Entscheidungen richtig sein können. Ihr Vertrauen ist differenziert, vielleicht auch, weil sie schon verschiedene Abteilungen des Finanzamts durchlaufen haben und sehr viel verschiedene Gebiete kennengelernt haben. Andererseits sehen sie zu-nächst nicht die Notwendigkeit, Kontakt zu den Steuerzahlern zu haben, obwohl sie die Nachteile der Distanz durchaus wahrnehmen.

„Ja, das liegt auch daran, dass wir sind nicht so in erster Linie Dienstleister, weil es ist ja nicht in erster Linie Dienstleistung, so ein Steuerbescheid. Von daher passt das auch nicht so ganz. Es passt nicht so ganz, weil ich kann ja irgendwie nichts verändern, ich kann ja da nicht so viel Zugeständnisse machen, ich bin ja gebunden, ich bin ja an Gesetze gebunden, also warum

soll ich da ein persönliches Verhältnis, Kontakt aufbauen? Wofür? Der Steuerpflichtige hat ja keine Wahl, es gibt ja keine Wahl, ich muss ja keine Kundenbeziehung aufbauen, es gibt ja nur das eine Finanzamt, da muss er seine Steuererklärung abgeben. Aus dem Verein kann er ja nicht austreten.“

Es muss keine Kundenbeziehung aufgebaut werden, da niemand darum herum kommt, Steuererklärungen abzugeben.

Die Finanzbeamten diesen Typs charakterisieren das Verhältnis zwischen Steuerzahler und Finanzbeamten als asymmetrisch.

Sie nehmen das Verhältnis als eine Abhängigkeit der Steuerzahler wahr, daher ist es nicht nötig, eine Beziehung zu den Steuerzahlern aufzubauen, das sei auch „*nicht so kultiviert*“. Sie schließen sich selbst auch nicht davon aus. Das Misstrauen und die entsprechende Reaktion darauf, die Distanzierung werden im Finanzamt gepflegt. Der Rückzug auf das Schriftliche ist allgemein verbreitet. Dies ist auf amtsinterne Pflegearbeit zurückzuführen, weil der persönliche Kontakt noch vor 30 Jahren sehr viel stärker verbreitet war (50%). Es wurden nicht Vertrauensbeziehungen durch symbolische Pflegearbeit verstärkt, sondern das Misstrauen kultiviert. Der Habitus der Finanzbeamten strukturiert ihre Wahrnehmung offensichtlich überwiegend in Richtung Misstrauen und fördert so die Distanzierung.

Bei persönlichem Kontakt wird aber trotzdem differenziert.

„ Persönlicher Kontakt ist nicht unbedingt und in jedem Fall besser. Das muss man ein bisschen selber entscheiden, wann man den persönlichen Kontakt für positiv hält, um den Sachverhalt aufzuklären, oder halt eben nicht. Also manchmal merkt man schon am Telefon, wenn ich die Steuerpflichtigen anrufe, dass der persönliche Kontakt sinnlos ist. Es gibt einfach Steuerpflichtige, die in keinsten Weise bereit sind mitzuarbeiten.“

Hier kann man durchaus fragen, ob es sich dabei noch um Reduktion von Komplexität handelt, denn die anderen Möglichkeiten werden nicht wirklich ausgeklammert. Diese Finanzbeamten vertrauen nicht einfach, sondern beachten auch die Vertrauenswürdigkeit der Steuerzahler, die sie durch persönlichen Kontakt oder telefonisch abschätzen. Nach Goffman könnte man sagen, sie schätzen den moralischen Charakter oder das Normensystem des Steuerpflichtigen ab, indem sie sich ein Bild von ihm machen.

Eine Begebenheit soll zu Veranschaulichung dienen. Eine Finanzbeamtin wollte unter der Voraussetzung, dass die fehlenden Unterlagen eingereicht würden, eine Stundung gewähren. Ihr Kriterium war der persönliche Eindruck:

“Da haben die halt einen seriösen Eindruck gemacht und so gewirkt, als ob sie ihre Angelegenheiten bereinigen wollten.

Da habe ich ihnen noch mal eine Chance gegeben von zwei Wochen. Dann waren die bei mir und ich habe gesagt, ‘O.K. das können wir machen aber die und die Unterlagen brauche ich noch bis dann’. Und als sie da waren, dachte ich auch naja, die wollen halt die Angelegenheit bereinigen oder so und dann kam nichts zum gesetzten Termin. Und wenn sie jetzt noch mal kämen, um jetzt hier noch mal persönliche Vorsprache zu bitten, dann würde ich sagen

‘Nein, schicken Sie es bitte schriftlich’. Weil, warum soll ich das im Moment unbedingt noch glauben(...) Also ich habe denen das auch angeboten, vorsprechen zu können und das auch persönlich mit mir zu klären, aber wenn dann nicht kooperiert wird und die Unterlagen nicht geschickt werden, dann ist auch Schluss.’

Die Unterlagen kamen nicht, ihr Vertrauen wurde enttäuscht. Die Reaktion darauf „schicken Sie es bitte schriftlich“ sieht auf den ersten Blick wieder nach Rückzug und Distanzierung aus. Der Unterschied liegt aber darin, dass der Rückzug diesmal begründet ist durch das Fehlverhalten der Steuerzahler in diesem Fall. Es handelt sich also hier um differenziertes, aktives Misstrauen „warum soll ich denen noch glauben“. Es greift hier nicht das allgemein kultivierte Misstrauen, das undifferenziert und rein funktional ist, sondern einen auf den ganz speziellen Fall bezogenen Interaktionsprozess. Man könnte argumentieren, dass es besser gewesen wäre, die Stundung gleich abzulehnen, doch hätte dies keine Erweiterung ihres Handlungsspielraums bedeutet. Es wäre nur die reine Reduktion der möglichen Erwartungen auf eine bestimmte Zukunft gewesen. Nun ist das Misstrauen begründet. Aktives Vertrauen, das die Finanzbeamtin zeigte, als sie noch Mal eine Chance gegeben hat, beinhaltet bei der Interaktion mit den Steuerzahlern durchaus eine offene Entwicklung. Es wird nicht einfach auf eine mögliche Erwartung reduziert, denn die Reaktion nach der Enttäuschung ist ja nach wie vor möglich. Zusätzlich muss auch noch bedacht werden, dass diese Verfahrensweise dann besser ist, wenn man die Zufriedenheit beider Verhandlungspartner als Ziel vor Augen hat. Die Gefahr, dass einer nicht kooperiert, ist immer gegeben. Das sollte aber nicht davon abhalten, aktiv zu werden, denn die Chance, dass kooperiert wird, ist groß. Finanzbeamte des aktiv vertrauenden Typs sind nach den Aussagen über die Schwierigkeiten der Steuerzahler durchaus in der Lage, sich in diese hineinzusetzen. Erfahrung, Sicherheit, auch mit Unsicherheit umgehen zu können und kontaktfreudiges Wesen helfen, ein aktives differenziertes Vertrauen aufzubauen. Von Austauschbarkeit des Vertrauens mit Erfahrung, wie es in den Wirtschaftsexperimenten von Sauer mann (1978) beobachtet wurde, kann nicht gesprochen werden, da bei aktiv vertrauenden Finanzbeamten beides sehr eng miteinander verknüpft ist.

5.3

Das ist ein Lernprozess für beide Seiten. - Der interaktiv vertrauende Finanzbeamte

Finanzbeamte in der Info-Stelle sind für allgemeine Fragen der Steuerzahler zuständig, nehmen Steuererklärungen entgegen, die mit einem andersfarbigen Stempel als von der Poststelle versehen zu den Sachbearbeitern im Amt kommt, geben den einen oder anderen Hinweis, beantworten Fragen zum Steuerbescheid und fangen nicht zuletzt den Ärger der Steuerzahler ab.

„Es ist halt nicht immer einfach da draußen, das muss man mal ganz klar sehen. Sie sind sozusagen ein Abfangjäger, Sie müssen für Vieles Kopf oder Rücken oder egal was Sie wollen hinhalten, wo Sie gar nichts für können. Es ist auch nicht immer angenehm, mit den Leuten da draußen zu arbeiten, weil die Leute oftmals Frust aufgestaut haben, den Sie da vorne als erstes abbekommen.“

Interessant ist die Bezeichnung der Info-Stelle mit „da draußen“. Sie grenzt ganz deutlich die Arbeit mit dem persönlichen Kontakt von der Arbeit drinnen ab. Dies zeigt, dass sich für Finanzbeamte in der Info-Stelle sehr viel ändern kann, sie haben einen ganz anderen Blickwinkel als die Sachbearbeiter, die keinen Publikumsverkehr mehr haben. Der Publikumsverkehr ist für sie eine ganz andere Belastung, „dem Druck“ muss man mit Erfahrung halt standhalten. Besonders geschult werden sie nicht.

„Besondere Schulungen diesbezüglich haben wir nicht gehabt, das müssen Sie halt auch lernen. Und das ist halt auch eine Mentalitätsfrage, ich kann mich mit jedem anlegen, aber da muss ich natürlich fragen, was macht das für einen Sinn? Ich meine, der Steuerbürger kommt, und die Finanzverwaltung, die Verwaltung allgemein hat ja einen schlechten Ruf und die Finanzverwaltung sowieso.

Da müssen Sie halt versuchen, oder das versuchen wir hier auch, ein bisschen die Vorurteile zu nehmen, dass wir gar nicht so sind und dass wir für den Steuerpflichtigen auch das ein oder andere Wort übrig haben.“

Es gibt kein Rezept für den Kontakt mit Menschen. Es ist ein gegenseitiger Lernprozess. Finanzbeamte in der Info-Stelle sehen ihre Aufgabe auch darin, den Ruf der Finanzverwaltung zu verbessern. Diese Sichtweise lässt sich auf Goffmans Imagewahrung beziehen. Das Image der Finanzverwaltung, mit der sich die Finanzbeamten offenbar identifizieren, soll verbessert werden. Sie wollen zeigen, dass „wir gar nicht so sind“. Dies geschieht aber nur auf individueller Ebene zwischen einem Finanzbeamten und einem Steuerzahler. Mitarbeiter der Info-Stelle haben eine andere Sicht auf die Dinge und mehr Verständnis für die Lage der Steuerzahler.

„Wenn ich die Einstellung nicht dazu habe, ich muss also schon die Einstellung haben, nicht: ‘was kann ich dem jetzt Böses tun’, sondern ‘wie kann ich der Sache abhelfen oder wie kann ich dem Menschen, der hier sitzt helfen? Wenn die Einstellung so ist, dann funktioniert es in der Regel. Man muss auch sagen wir mal, persönliche Interessen ein bisschen zurückstellen weil Sie werden oft persönlich angegriffen, müssen es aber so sehen, dass es nicht persönlich ist. Und das müssen Sie halt mal, Sie dürfen manche Sachen gar nicht hören. Das ist, wo ich manchmal sage, mit meinen Kindern, da darf ich auch manches nicht hören. Und so ist das da auch, um der Sache abhelfen zu können. Sie müssen immer kucken, dass Sie sachlich argumentieren und der Sache abhelfen, und dann geht das auch in der Regel und das eine oder andere muss man halt wegstecken. (...) Das ist wie gesagt, wenn Sie in der Info-Stelle sitzen, ich habe, sagen wir, viel mehr Verständnis für die Leute.

Und versuche dann doch eher, wo ich früher gedacht habe 'O.K. setzen wir das durch, was du eigentlich kannst', dass das eher in den Hintergrund tritt. Man versucht dann doch die Sache einvernehmlich zu lösen. Wenn jeder einen Schritt auf den anderen zumacht, dann ist es einfacher, als wenn einer keinen Schritt macht, und der andere muss zwei machen."

Finanzbeamte in der Info-Stelle haben eine andere Perspektive entwickelt, da sie viel persönlichen Kontakt mit den Steuerzahlern haben.

Sie können sich in ihr Gegenüber hineinversetzen und deren Perspektive einnehmen und dies nicht mit dem eigenen Reflexionsniveau. Sie sehen eher die Belange der Steuerzahler als die Kollegen im Amt. Sicher erleichtert die besondere Funktion in der Info-Stelle den Perspektivenwechsel, sie prüft keine Steuererklärung abschließend, sie ist nicht für die Steuerfestsetzung verantwortlich. Dies entlastet sie von dem „drinnen“ kultivierten Misstrauen. Sie stellen ihre Interessen zugunsten der Steuerzahler zurück, was den bedingungslosen Vertrauentyp entspricht. Sie wollen die „Sache einvernehmlich lösen“.

Die Abhängigkeit der Steuerzahler von den Finanzbeamten in der Info-Stelle ist nicht so groß wie von den Sachbearbeitern. Sie können zu jemand anders gehen und sie entscheiden letztlich nicht über ihre Steuererklärung. Sie müssen deshalb auch keine Angst vor Korruption haben. Sie kennen dieses Problem von früher dennoch sehr gut.

„Ich meine gut, Vertrauensverhältnis ist vielleicht auch verkehrt, weil Sie dürfen ja gar kein Vertrauen zu den Leuten haben. Wenn so ein Vertrauensverhältnis aufgebaut wird, das ist ja an und für sich nicht gut. Deswegen hat ja unser Chef auch das Rotationsprinzip, denke ich mal, dass es aus dem Grund ist, dass da alle paar Jahre gewechselt wird, damit da mal ein bisschen frischer Wind reinkommt und so alte Strukturen abgebaut werden.“

Hier kommt durch, dass man als Finanzbeamter ja gar kein Vertrauen zu den Leuten haben darf, das kultivierte Misstrauen schlägt noch durch, obwohl es sie gar nicht mehr betrifft, da sie keine Steuerfestsetzung mehr machen. Obwohl es noch mal relativiert wird, beschreiben sie ihr Verhältnis zu den Steuerpflichtigen als ein Vertrauensverhältnis. Man kennt den Fall, die Person, weiss, worauf es ankommt:

„Es gibt viele Steuerpflichtige, die dann, auch wenn andere Schalter frei sind, immer wieder zu mir kommen. Umgekehrt auch, die dann, wenn bei mir frei ist zur Frau L. gehen, da hat sich dann doch so eine Art, Beziehung will ich jetzt nicht sagen, aber die Leute, die kennen Sie dann, und die sagen: 'Sie wissen ja, das und Selles und Jenes', Vertrauensverhältnis nicht aber doch schon... Wenn Sie da hingehen und die kennen den Fall, dann ist das doch anders, als wenn sich jemand neu damit befassen muss. Ich würde schon sagen, dass das was gebracht hat.“

Bei der Beschreibung des Verhältnisses sitzt immer noch die alte Einstellung im Kopf, das kultivierte Misstrauen. Aber es ist auf jeden Fall ein deutlich anderes Verhältnis, das die Info-Stellen-Mitarbeiter zu den Steuerzahlern haben als die

Kollegen drinnen. Beziehung wollen sie nicht sagen, aber es ist schon eine persönliche Beziehung, wenn man sich kennt und gewisse Dinge nicht immer wieder neu geklärt werden müssen. Hier vereinfacht das Vertrauen die Beziehung, die Komplexität wird reduziert. Aber nicht nur das, die Kooperation der Steuerpflichtigen ist hier kein Problem.

Es gibt eine Basis, auf der sie aufbauen können, nämlich das Vertrauensverhältnis durch den persönlichen Kontakt. Sie lassen die Steuerzahler *nicht zwei Schritte machen*, wo sie keinen machen. Das Verhältnis ist nicht so ungleich wie im Amt. Die Kooperation ist beidseitig. Es funktioniert „*hundertprozentig*“, wenn noch etwas für die Steuererklärung gebraucht wird, es wird auch nachgeliefert.

„Wenn Sie mit den Leuten reden und sagen, der Beleg fehlt noch und das und Selles und Jenes, ‘ja, reiche ich Ihnen nach’ und so weiter, das sehen Sie alles bei der Steuererklärung, wenn man die durchguckt, da kann man das schon im Vorhinein regeln und die Leute bringen die Sachen dann nach.(...) Das funktioniert in der Regel reibungslos, ja. Sie sehen ja, wenn jetzt da noch eine Studienbescheinigung von der Tochter oder die Schulbescheinigung fehlt, dann sag ich ‘Reichen Sie es nach, machen Sie eine Kopie, schreiben Sie die Steuernummer drauf und schmeißen Sie es in den Briefkasten, Sie müssen deswegen nicht extra noch mal herkommen.’ Das funktioniert hundertprozentig.“

Hier fühlen sich die Leute offensichtlich stärker verpflichtet kooperativ zu sein als es bei dem undifferenziert vertrauensvollen Typ der Fall war. Auf seine telefonischen Anforderungen kam oft keine Reaktion, weshalb er vermehrt schriftliche Anforderungen ausschickt. Beide Typen von Finanzbeamten, sowohl der undifferenziert vertrauensvolle als auch der interaktiv vertrauende Finanzbeamte haben eine vertrauensvolle Einstellung zu den Steuerpflichtigen. Es ist daher zu fragen, warum in dem einen Fall die Kooperation funktioniert, und in dem anderen Fall nicht. Die Unterschiede zwischen beiden sind zum einen der persönliche Kontakt, der bei den Finanzbeamten im Amt fehlt, zum anderen die Art des Vertrauens. In dem einen Fall handelt es sich ja wie bereits erwähnt um ein undifferenziertes Vertrauen, da es wenig direkte Interaktion mit Steuerzahlern gibt. In der Info-Stelle hingegen haben die Finanzbeamten viel persönlichen Kontakt, ihr Vertrauen ist aktiv, sie machen sich immer ein Bild von den Steuerzahlern, mit denen sie zu tun haben. Dazu kommt noch, dass es in der Info-Stelle um ein klares Handwaschprinzip geht. Die Steuerzahler, die kommen, wissen, dass die Finanzbeamten eine andere Rolle haben als die Sachbearbeiter drinnen. Sie entscheiden nicht. Sie haben mehr helfende Funktion, was die Kooperationsbereitschaft der Steuerzahler sichtbar beeinflusst.

Sie könnten sich auch ein undifferenziertes Vertrauen zugestehen, da sie ja keine Veranlagungstätigkeit haben. Vielleicht ist das auch teilweise so. Die Interaktion verhindert aber eine allzu allgemeine, undifferenzierte Haltung, denn

„da kommt einer und dann ändern Sie auch Ihre Tonlage, das merken Sie selbst. Aber es ist halt nun mal so, man ist halt nur Mensch.“

Dies beschreibt die interaktive Wirkung der Kommunikation mit dem schlichten Satz: *Man ist halt nur Mensch*. Dies trifft genau den Punkt: Menschen kommunizieren miteinander und die Wirkung der Interaktion ist bei persönlichem Kontakt gar nicht zu vermeiden. Die Wirkung muss nicht immer gleich sein, aber sie ist da. Die Wirkung wäre für die Kollegen im Amt drinnen auch zu empfehlen.

„Aber so grundsätzlich ist es für niemanden schlecht, wenn er da draußen mal für ein halbes Jahr Dienst gemacht hat. Weil wenn die Leute mal da sind, sie müssen halt die Leute weiter vermitteln. Da rufen Sie an ‚Ei ja, und das und Selles, ich habe keine Zeit...‘ Wenn einer da draußen mal ein halbes Jahr mitgearbeitet hat, dann wird er nicht sagen: ‚Ich habe keine Zeit‘. Es kann schon mal vorkommen, dass keine Zeit ist, aber da kann ich auch sagen: ‚O.K. Schickt mir ihn her, da muss er halt mal zehn Minuten warten, bis ich meinen Vorgang bearbeitet habe.‘ Ich glaube, es wäre für viel, auch jüngere Kollegen, die die Publikumszeit von früher nicht mitgemacht haben, sehr erfahrungsreich, wenn sie da draußen mal längere Zeit sitzen würden. Das wäre für jeden nicht schlecht.“

In der Info-Stelle wird die Erfahrung gemacht, dass der „Lernprozess für beide Seiten“ die Einstellung ändert.

Man könnte sagen, dass eine gewisse symbolische Pflegearbeit der Kategorie Vertrauen geleistet wird und sich somit das Werteschema verändert. Wahrnehmung, Denken, und Handeln wird anders strukturiert. Diese Pflegearbeit ist sehr wichtig für jeden Finanzbeamten. Ohne den persönlichen Kontakt kann diese Änderung nicht zustande kommen. Die Interaktion oder der persönliche Kontakt ist Voraussetzung für den Lernprozess für beide Seiten. Finanzbeamte haben ohne den direkten Kontakt wenig Möglichkeiten, ihr Werteschema zu verändern, sie sind vor Allem dem kultivierten Misstrauen im Amt ausgesetzt, das durch Distanz in seiner Undifferenziertheit noch verstärkt werden kann.

Ihr Handlungsspielraum wird dadurch nicht erweitert sondern eingeschränkt. Betrachtet man zusätzlich das Ziel der Zufriedenheit beider Verhandlungspartner in dem Prozess der Interaktion zwischen Finanzbeamten und Steuerzahlern, ist die beschriebene symbolische Pflegearbeit sicher befriedigender und kommt den von Sztompka so genannten menschlichen Grundbedürfnissen womöglich näher.

6

Zusammenfassung

Vertrauen ist als eine individuelle Situations- und Beziehungsvariable im Finanzamt zu beobachten. In der ökonomischen Theorie wird es als entscheidende Variable in Verhandlungsprozessen betrachtet. Bedingungen wie Dauer der Beziehung, Organisation der Prozesse, Abhängigkeiten und Machtverhältnisse zwischen Finanzbeamten und Steuerzahlern sind von Bedeutung. Gegenseitige Abhängigkeiten sind von Vorteil für eine vertrauensvolle Beziehung. Vertrauen funktioniert letztendlich, weil es im Interesse beider Seiten ist. Im Finanzamt ergänzt Erfahrung das aktive Vertrauen, so dass Entscheidungssicherheit hergestellt wird. Wenn man das Ziel der Zufriedenheit aller Beteiligten in den Verhandlungsprozess mit einbezieht, leuchtet die Ergänzung von Erfahrung und Vertrauen durchaus ein. Der Steuerbescheid soll ja nicht nur schnell gehen, sondern auch akzeptiert werden. Ein zu großer Machtunterschied und dementsprechende einseitige Abhängigkeiten verhindern sogar Vertrauen und sind allenfalls im Zusammenhang mit straffälligen Steuerpflichtigen sinnvoll. Die soziologischen Theorien erklären das Soziale an der Entstehung von Vertrauen. Wir haben bei Luhmann die Betonung der Funktionalität des Vertrauens. Er geht davon aus, dass Vertrauen wie auch Misstrauen die Lebenswelt für die Finanzbeamten und Steuerzahler vereinfacht. Im Gegensatz zu Vertrauen bindet aber Misstrauen zu viele Kräfte und erweitert somit nicht die Handlungsmöglichkeiten für die Finanzbeamten. Soziale Komplexität wird nicht dadurch reduziert, dass aus Erfahrungen mit Steuerpflichtigen aus der Vergangenheit gefolgert, sondern dadurch, dass eine bestimmte Zukunft zu Ungunsten anderer Möglichkeiten erwartet wird, indem Finanzbeamte bestimmte Informationen über die Steuerzahler überbewerten.

Vertrauen ist eine Willensleistung und ein Lernprozess. Um das System von Komplexität zu entlasten, wird innere Sicherheit anstelle von äußerer Sicherheit gesetzt. Der vertrauende Finanzbeamte entlastet sich von Komplexität und verpflichtet dadurch den Steuerzahler. Im Falle von Vertrauensenttäuschung müsste sich der Steuerzahler mit der Komplexität belasten, bei Vertrauensenttäuschung ist der Schaden für den Finanzbeamten nicht groß. Der Steuerzahler müsste aber mehr Kontrollarbeit über die dem Vertrauenden zugänglichen Informationen leisten. Vertrauen erweitert nach Luhmann die Handlungsmöglichkeiten für das System. Die Untersuchung im Finanzamt hat gezeigt, dass die funktionale Wirkung des Vertrauens vorhanden ist, jedoch einer passiv vertrauensvollen Grundeinstellung zu den Steuerzahlern entspricht. An dieser Stelle sind Ergänzungen mithilfe der anderen Theorien sinnvoll.

Nach Sztompka gibt es Kompensationsmechanismen, mit denen Vertrauen ausgeglichen wird. Vertrauen selbst richtet sich nach Sztompka auf menschliches Handeln.

In kooperativen Situationen unterscheidet er nach Vertrauentypen, die unterschiedlich in der Abhängigkeit der Steuerzahler und den Finanzbeamten und der Auswirkung im Falle von Enttäuschung sind. Bei instrumentellem Vertrauen wird das Fachwissen oder berufliche Können in Verbindung mit dem gemeinsamen Ziel der gerechten Besteuerung Grundlage für Vertrauen. Bedingungsloses Vertrauen fordert zusätzlich die moralische Integrität der interagierenden Akteure im Finanzamt, die ihr eigenes Interesse hinter dem gemeinsamen Ziel unter Umständen zurückstellen müssen.

Misstrauen in vertrauensunwürdige Steuerzahler hat für die Finanzbeamten ebenfalls eine wichtige Funktion. Vertrauen wird ausgeglichen, wenn es nicht vorhanden ist. Hier ist die Ergänzung durch Goffman hilfreich. Nach Goffman kooperieren Steuerzahler und Finanzbeamte miteinander, um ihr Image zu wahren. Soziale Grundlagen für Vertrauen entstehen durch Beziehungen und gemeinsame Normensysteme, die Gebundenheit erzwingen. Wenn sich Finanzbeamte entscheiden zu vertrauen, schätzen sie den moralischen Charakter des Steuerzahlers ab, indem sie sich in ihn hineinversetzen. Sprachliche Kommunikation ist unter anderem als Ausdrucksverhalten auch strategisch einsetzbar, gezielte Täuschung ist möglich.

Die Wirkung von Worten ist nicht ihnen selbst, sondern der Bedeutung und den Verhaltensgrundsätzen der Steuerzahler und Finanzbeamten zuzurechnen. Kommunikation ist eben mehr als nur als der Austausch von Selektionsvorschlägen für das System. Aktives Vertrauen benötigt Interaktion zwischen einzelnen Menschen.

Das Spannungsfeld der Steuereintreibung existiert nach wie vor. Trotzdem ist Vertrauen ein sinnvolles Instrument für die Steuerverwaltung. Vertrauen ist hier eine echte Alternative zur Überregulierung durch noch mehr Vorschriften zu sehen, wenn bestimmte Voraussetzungen beachtet werden. Finanzbeamte arbeiten auf fremde Rechnung, erfüllen eine hoheitliche Aufgabe für den Staat. Deshalb liegt es nahe, Vertrauensbeziehungen abzulehnen. Vertrauen braucht aber persönlichen Kontakt. Undifferenziertes Vertrauen ist für die Finanzbeamten ebensowenig hilfreich wie undifferenziertes Misstrauen. Beide reduzieren zwar die Komplexität für den einzelnen Finanzbeamten, erzeugen aber nur eine scheinbare Sicherheit, wie gezeigt wurde, da die Manipulation der scheinbar vertrauenserweckenden Entscheidungskriterien leicht möglich ist. Der Handlungsspielraum erweitert sich für die Finanzbeamten nur, wenn Vertrauen und auch Misstrauen aktiv eingesetzt werden. Warum erweitert sich der Handlungsspielraum der Finanzbeamten, wenn sie Vertrauen aktiv einsetzen? Die Antwort liegt in der Kooperation der Steuerzahler. Steuereintreibung ist einem Geschäft vergleichbar, das durch Kooperation im Verhandlungsprozess beschleunigt werden kann. Die Steuerzahler akzeptieren nach Aussage der Finanzbeamten Entscheidungen eher nach persönlichem Kontakt, gleichgültig, wie sie ausfällt. Das Verpflichtungsgefühl zu kooperieren und mitzuwirken, ist ebenfalls größer. In einem aktiven Verhandlungsprozess ist der Ausgang nicht voraussehbar.

Es ist offen, ob sich die Verhandlungspartner zuverlässig zeigen oder nicht. Aber das Potenzial der Kooperationsbereitschaft lässt sich sicher nutzen. Aber die Zufriedenheit mit dem Ergebnis der Verhandlung hängt von der Beteiligung daran ab. Niemand nimmt gerne über seinen Kopf hinweg getroffene Entscheidungen hin und auch Steuerzahler werden gerne an Entscheidungen beteiligt, die sie betreffen. Dazu ist persönlicher Kontakt oft hilfreich. Man sollte nicht vergessen, dass auch Steuerzahler „etwas Schlimmes vermuten“ können, wenn sie nur einen Brief vom Finanzamt bekommen, ähnlich den Finanzbeamten, die nur die Akte und nicht den Mensch vor sich haben. Angesichts der Fallzahl im Finanzamt ist es nicht möglich, mit jedem Steuerpflichtigen Termine auszumachen. Anrufe alleine scheinen oft nicht die gewünschte Wirkung zu haben. Doch es ist auch möglich, dem Brief einen kurzen Anruf vorweg zuschicken, in dem sich für den Steuerzahler klärt, um was es bei dem Schreiben geht. Kommt nur ein Brief, ist viel mehr Raum für Vermutungen und Befürchtungen, was wiederum zu Manipulation verleiten kann.

Insgesamt bleibt festzuhalten, dass eine Perspektivenänderung sowohl bei den Steuerzahlern wie auch bei den Finanzbeamten nur durch regelmäßige Interaktion zu erreichen ist. Erst dann muss der Steuerzahler nicht mehr Schritte machen als der Finanzbeamte, und die „Sache des Steuerzahlens“ lässt sich auch einvernehmlich lösen.

Literaturliste:

- Albach, Horst, 1980: Vertrauen in der ökonomischen Theorie in: Zeitschrift für die gesamte Staatswissenschaft, 136, S.2-11
- Becker, Cornelia, 2002: Das Dilemma des Ermessensspielraums. Sofia-Diskussionsbeiträge
- Bohnet, Iris, 1997: Kooperation und Kommunikation, Tübingen, Mohr Siebeck
- Coleman, James Samuel, 1990, Foundations of Social Theory, Cambridge, Harvard University Press
- Deutsch, Morton und Paul Kotik, 1978: Altruism and Bargaining in: Sauermann, Heinz (Hg), 1978: Beiträge zur Experimentellen Wirtschaftsforschung, Band 7, Tübingen, J.C.B. Mohr
- Gambetta, Diego, 2001 in: Hartmann, Martin, (Hg), 2001: Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts, Frankfurt a. Main, Campus, S. 204-240
- Giddens, Anthony, 1993 (1990): The Consequences of Modernity, Padstow, Cornwall, T.J. Press
- Goffman, Erving, 1971 (1967): Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation, Frankfurt a. Main, Suhrkamp
- Goffman, Erving, 1981: Strategische Interaktion, München, Wien, Hanser Verlag
- Luhmann, Niklas, 1973(1968): Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität, Stuttgart, Ferdinand Enke Verlag
- Luhmann, Niklas, 2001, Vertrautheit, Zuversicht, Vertrauen. Probleme und Alternativen in: Hartmann, Martin, (Hg), 2001: Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts, Frankfurt a. Main, Campus, S.143-160
- Sztompka, Piotr, 1995, in: Nedelmann, Brigitta, (Hg), 1995, Politische Institutionen im Wandel, Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft, Westdeutscher Verlag, S.254-278
- Sztompka, Piotr, 1999: Trust. A Sociological Theory, Cambridge, University Press
- Petermann, Franz, 1992(1985): Psychologie des Vertrauens, München, Quintessenzverlag
- Sauermann, Heinz (Hg), 1978: Beiträge zur Experimentellen Wirtschaftsforschung, Band 7, Tübingen, J.C.B. Mohr
- Simmel, Georg, 1992: Soziologie, Gesamtausgabe Band 11, Frankfurt a. Main, Suhrkamp, S. 383-455

Berichte aus der Forschung

Bücher, Studien und Diskussionsbeiträge

Die Forschungsgruppe sofia fragt nach der Funktionsfähigkeit von Institutionen und den Möglichkeiten, durch veränderte institutionelle Rahmenbedingungen staatliche oder gesellschaftliche Steuerungsziele zu erreichen. Dem sofia-team gehören Ökonomen und Juristen ebenso an wie Politikwissenschaftler, Soziologen, Ingenieure und Naturwissenschaftler (-innen).

Der sozialwissenschaftliche Begriff der "Institution" bestimmt das gemeinsame methodische Herangehen: Institutionen sind danach "Spielregeln", die sich Gruppen oder Individuen geben, um bestimmte Ziele zu erreichen. Institutionen umfassen damit sowohl rechtliche Regelwerke als auch Regeln in Organisationen (z.B. im Unternehmen, im Verein oder in einer Partei) bis hin zu stillschweigenden Konventionen.

Die Funktionsfähigkeit von Institutionen ist abhängig von der Interessenlage der Beteiligten. Die Kernfragen lauten: "Welche Faktoren bestimmen die Motivationslage und welche Entscheidungsregeln bestimmen das Handeln?" Parallel sind die Ziele der Institution zu betrachten: "Wie lassen sich diese so erreichen, dass zugleich die Eigenmotivation der Beteiligten möglichst hoch bleibt?" Eine derart aufgebaute *Institutionenanalyse* ermöglicht ein besseres Verständnis des Zusammenspiels der Akteure, aber auch der Steuerungsbeiträge der verschiedenen institutionellen Rahmenbedingungen. Dies gilt nicht nur für den status quo, sondern auch für mögliche alternative Gestaltungen der Rahmenbedingungen.

Die Forschungsgruppe bearbeitet zur Zeit (Juni 2002) folgende Projekte:

- Interdisziplinäres Verhaltensmodell für die wissenschaftliche Politikberatung
- Risikokommunikation und e-Government
- Evaluation des Drei-Städte-Klimaschutzprojekts
- Standardisierung im Naturschutz/Naturschutz in der Normung
- Vergleichende Evaluierung regionalwirtschaftlicher Wirkungsanalysen in den Studien zur Erweiterung des Rhein-Main-Flughafens

Sonderforschungsgruppe Institutionenanalyse
FHD - FB SuK, Haardtring 100, 64295 Darmstadt
Fon +49 6151 168735, Fax +49 6151 168925
info@sofia-darmstadt.de www.sofia-darmstadt.de

Buchveröffentlichungen von sofia in anderen Verlagen

Führ, Martin (Hrsg.): Stoffstromsteuerung durch Produktregulierung - Rechtliche, ökonomische und politische Fragen, Umweltrechtliche Studien, Nomos-Verlag, Baden-Baden 2000. (ISBN 3-7890-6962-0)

Kilian Bizer, Bodo Linscheidt, Achim Truger (Hrsg.): Staatshandeln im Umweltschutz - Perspektiven für eine institutionelle Umweltökonomik, Finanzwissenschaftliche Forschungsarbeiten, Duncker & Humblot. Berlin 2000. (ISBN 3-428-10083-2)

Kilian Bizer, Martin Führ, Christoph Hüttig (Hrsg.): Responsive Regulierung - Beiträge zur interdisziplinären Institutionenanalyse und Gesetzesfolgenabschätzung; Mohr Siebeck 2002. (ISBN 3-16-147728-6)

Sofia-Studien zur Institutionenanalyse (ISSN 1439-6874)

Die Studien sind gegen Rechnung (20 Euro) per e-mail [bizer@sofia-darmstadt.de] oder per Post zu bestellen. Zusammenfassungen in deutscher und englischer (z.T. auch in französischer) Sprache finden sich auf der Website von sofia unter www.sofia-darmstadt.de

2002

Becker, Cornelia: Das Dilemma des Ermessensspielraums – Der Entscheidungsalltag von Finanzbeamten organisationssoziologisch betrachtet, Sofia-Studien zur Institutionenanalyse Nr. 02-1, Darmstadt 2002. (ISBN 3-933795-xx-x).

Becker, Cornelia: Vertrauen als Instrument der Finanzbehörde – Eine vertrauenstheoretische Studie, Sofia-Studien zur Institutionenanalyse Nr. 02-2, Darmstadt 2002. (ISBN 3-933795-xx-x).

Becker, Cornelia: Kinder im Netz der Werbewirtschaft - Kinderzeitschriften als Einstieg zu interaktiver Werbung, Sofia-Studien zur Institutionenanalyse Nr. 02-3, Darmstadt 2002. (ISBN 3-933795-xx-x).

2001

Bizer, Kilian; Führ, Martin: Responsive Regulierung für den homo oeconomicus institutionalis – Ökonomische Verhaltenstheorie in der Verhältnismäßigkeitsprüfung, Sofia-Studien zur Institutionenanalyse Nr. 01-1, Darmstadt 2001, 70 S. (ISBN 3-933795-29-X).

Führ, Martin; Lewin, Daniel: Partizipative Verfahren in Zulassungsentscheidungen für raumbedeutsame Vorhaben. Chancen und Risiken einer rechtlichen Verankerung, Sofia-Studien zur Institutionenanalyse Nr. 01-2, Darmstadt 2001, 64 S. (ISBN 3-933795-31-1).

Dopfer, Jaqui; Peter, Brigitte; Bizer, Kilian: Online-Journalismus – Konzept für einen Studiengang, Sofia-Studien zur Institutionenanalyse Nr. 01-3, Darmstadt 2001, 70 S. (ISBN 3-933795-32-X)

2000

- Andres, Peter und Markus Spiwoks: Prognosegütemaße, State of the Art der statistischen Ex-post-Beurteilung von Prognosen, Sofia-Studien zur Institutionenanalyse Nr. 00-1, Darmstadt 2000, 57 S. (ISBN 3-933795-22-2).
- Friedrichs, Stephanie: Markenstrategien im Privatkundengeschäft von Kreditinstituten, Sofia-Studien zur Institutionenanalyse Nr. 00-2, Darmstadt 2000, 57 S. (ISBN 3-933795-25-7).
- Hülsmann, Michael: Institution Kommune – Versuch interdisziplinären Begriffsbestimmung, Sofia-Studien zur Institutionenanalyse Nr. 00-3, Darmstadt 2000, 57 S. (ISBN 3-933795-26-5).

1999

- Führ, Martin unter Mitarbeit von Kilian Bizer, Betty Gebers, Gerhard Roller: Institutionelle Bedingungen zur Förderung proaktiver Strategien - Vergleichende Analyse internationaler Ansätze im Bereich des Umweltverhaltens von Unternehmen, Sofia-Studien zur Institutionenanalyse Nr. 99-1, Darmstadt 1999, 191 S. (ISBN 3-933795-15-X).
- Führ, Martin unter Mitarbeit von Uwe Brendle, Betty Gebers, Gerhard Roller: Produktbezogene Normen in Europa zwischen Binnenmarkt und Umweltschutz - Reformbedarf aus der Sicht des Verfassungs- und des Europarechts, Sofia-Studien zur Institutionenanalyse Nr. 99-2, Darmstadt 1999, 146 S. (ISBN 3-933795-14-1).

Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse (ISSN 1437-126X)

Die Beiträge sind gegen Rechnung (10 Euro) per e-mail [bizer@sofia-darmstadt.de] oder per Post zu bestellen [Sofia, Haardtring 100, 64295 Darmstadt]. Die meisten Diskussionsbeiträge sind auch auf der Website von Sofia unter www.sofia-darmstadt.de als pdf-Datei verfügbar.

2002

- Wolf, Gabriele: Die Besteuerung von Sozialversicherungsrenten und Beamtenpensionen, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 02-1.
- Kilian Bizer, Klaus Mackscheidt 2002: Die Rolle der Politikberatung bei der Grundsteuerreform (erscheint demnächst).
- Kilian Bizer, Rolf Sternberg 2002: Competition through indicators of regional sustainability in a federal system (erscheint demnächst).
- Julia Röhl 2002: Das Menschenbild in der Ökonomik (erscheint demnächst).
- Jennifer Steinwachs 2002: Menschenbilder und Verhaltensmodelle im Recht (erscheint demnächst).

Karsten Barginda, Uli Michalski 2002: Innovative Ansätze für den kommunalen Klimaschutz in Südhessen –Workshopbericht (erscheint demnächst).

Cornelia Becker 2002: Das "Zwischenmenschliche" - Verhaltensmodelle kommunikationstheoretisch betrachtet (erscheint demnächst).

Cornelia Becker 2002: Kinder im Netz der Werbewirtschaft - Kinderzeitschriften als Einstieg zu interaktiver Werbung (erscheint demnächst).

2001

Cichorowski, Georg: Lärminderung - Empfehlungen zum kommunalen Vorgehen, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 01-1.

Spiwoks, Markus: Aktives versus passives Portfoliomanagement - Prognosekompetenz als wichtigste Determinante der Auswahlentscheidung. Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 01-2.

Lewin, Daniel: Das „Mediationsverfahren“ und das „Regionale Dialogforum Flughafen Frankfurt“ – Bereicherung oder Gefahr für rechtsstaatliche Planung?, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 01-3.

Roller, Gerhard / Steinwachs, Jennifer: Die Aufhebbarkeit von Bannwalderklärungen – Eine Untersuchung aus aktuellem Anlaß, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 01-4.

2000

Martin Führ: Ökonomisches Prinzip und juristische Rationalität - Ein Beitrag zu den Grundlagen interdisziplinärer Verständigung, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 00-1.

Kilian Bizer/Martin Führ: Die Verhältnismäßigkeit emissionsmindernder Maßnahmen für organische Lösemittel in Farben und Lacken, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 00-2.

Martin Führ: Grundlagen juristischer Institutionenanalyse - Das ökonomische Modell menschlichen Verhaltens aus der Perspektive des Rechts, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 00-3.

Martin Führ: Gefahrguttransporte - Schnittstellen zu Anlagensicherheit und Arbeitsschutz, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 00-4.

Cornelia Becker: Steuerhinterziehung und Habitus, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Nr. 00-5.

Kilian Bizer: Die Integration von Schwerbehinderten in die Arbeitswelt – Eine institutionenökonomische Analyse der Anreizsituation von Akteuren, Sofia - Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Nr. 00-6.

Thomas Albrecht: Zur Eignung professioneller Zinsprognosen als Entscheidungsgrundlage, Ein Vergleich der Zinsprognosen deutscher Banken mit der Zinserwartung „des Marktes“, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Nr. 00-7.

Kilian Bizer: Steuervereinfachung und Steuerhinterziehung – ein Forschungsprogramm, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Nr. 00-8.

1999

Kilian Bizer: Die Ökonomik der Verhältnismäßigkeitsprüfung, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 99-1.

Cornelia Becker: Kinder- und Jugendschutz in der Werbung - eine Analyse von 100 Kinderzeitschriften, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 99-2.

Markus Riehl: Rechtliche Rahmenbedingungen der Integration Schwerbehinderter in die Arbeitswelt, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 99-3.

Martin Führ: Ökonomisches Prinzip und Verfassungsrecht - Eine juristische Sicht, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 99-4.
(vergriffen - siehe Nr. 00-1)

Cornelia Nicklas: Die Verwendung von Lösemitteln als Lackbestandteile und in Druckereien, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 99-5.

Kilian Bizer: Anreizstrukturen der Akteure beim Kinder- und Jugendschutz in der Werbung, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 99-6.

Markus Spiwoks (Hrsg.): Venture Capital (mit Beiträgen von Oliver Hein, John P. McDonough und Markus Spiwoks), Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 99-7.

1998

Martin Führ: Das Gebot gegenseitiger Rücksichtnahme – Renaissance eines Rechtsprinzips?, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 98-1.

Martin Führ: Rationale Gesetzgebung - Systematisierung der Anforderungen und exemplarische Anwendung, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 98-2.

Kilian Bizer: Individuelles Verhalten, Institutionen und Responsives Recht, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 98-3.

Markus Spiwoks: Intermediationstheorie der Vermögensverwaltung – Verstärkte Kundenbindung durch Berücksichtigung individueller Transaktionskosten, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 98-4.

Kilian Bizer: Voluntary Agreements - cost-effective or just flexible to fail?, Sofia-Diskussionsbeiträge zur Institutionenanalyse, Darmstadt, Nr. 98-5.

Kooperationspartner

In seinen Forschungsvorhaben arbeitet sofia mit folgenden Einrichtungen zusammen:

- Eigenössische Technische Hochschule (ETH) Zürich, Institut für Umweltpsychologie, Prof. Dr. Scholz, Dr. Olaf Weber, <http://www.ethz.ch>
- Finanzwissenschaftliches Forschungsinstitut an der Universität zu Köln, <http://www.wiso.uni-koeln.de/finanzfors/index.htm>
- Institut für Volkswirtschaftslehre, Fachgebiet Finanz- und Wirtschaftspolitik, TU Darmstadt, Fachbereich Rechts- und Wirtschaftswissenschaften, <http://www.bwl.tu-darmstadt.de/index.htm>
- Forschungsgruppe BIOGUM - Forschungsschwerpunkt Biotechnik, Gesellschaft und Umwelt, Dr. Peter-Henning Feindt, Uni Hamburg, <http://www.biogum.uni-hamburg.de/>
- Taurus - Gesellschaft für Umwelt-, Regional- und Wirtschaftsentwicklung mbH, Trier, www.taurus-institut.de
- BC - Forschungs- und Beratungsgesellschaft mbH, Wiesbaden, www.bc-research.de
- Frauenforschungszentrum Darmstadt ffz, (FHD/TUD), Gabriele Herbert, Herbert@hrz2.hrz.tu-darmstadt.de
- Kooperationsstelle Wissenschaft und Arbeitswelt (DGB/FHD/TUD), www.kooperationsstelle.tu-darmstadt.de
- Prof. Dr. Margit Mönnecke & Dipl.-Ing. Elisabeth Appel, Landschaftsplanerinnen in Partnerschaft, Eberswalde, m.moennecke@gmx.net
- Rhein-Main-Institut e.V. - RMI Darmstadt, www.rm-institut.de
- Büro Dr.-Ing. Georg Cichorowski, cichorowski@sofia-darmstadt.de
- FiveWinds (Dr. Eva Schmincke), Tübingen, e.schmincke@fivewinds.com
- Arbeitsgemeinschaft Wald-Holz-Umwelt Consult, Andreas Häusler, Hans-Christoph Neidlein, Wemding, AndreasHaeusler@aol.com
- Dr. Enno Bahrs, StB, Institut für Agrarökonomie, Göttingen, ebahrs@gwdg.de

sofia

Sonderforschungsgruppe Institutionenanalyse
FHD - FB SuK, Haardtring 100, 64295 Darmstadt
Fon +49 6151 168735, Fax +49 6151 168925
info@sofia-darmstadt.de www.sofia-darmstadt.de