

Qualifikationsverfahren Kauffrau EFZ / Kaufmann EFZ, Branche öffentliche Verwaltung

Qualifikationsbereich «praktische Arbeit» - PRÜFUNGSTEIL 1 - HANDLUNGSSIMULATION

Prüfungsteil	1: Praktische Situationen bearbeiten
Prüfungsnummer	001
Prüfungsmethode	Handlungssimulation
Handlungskompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> • b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren • d1: Anliegen von Kunden und Lieferanten entgegennehmen • e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten
Titel	Rechtsmittel-Eingänge überprüfen Arbeitssituation 9 «Steuerveranlagung überprüfen»
Ausgangslage	<p>Sie haben ihre Lehrabschlussprüfung vor 10 Monaten als Kauffrau/Kaufmann EFZ in der Branche «öffentliche Verwaltung» erfolgreich absolviert. Nach einer kurzen beruflichen Auszeit ist die Probezeit Ihres ersten Arbeitsverhältnisses nach Ausbildungsende in der Abteilung «Ordnung und Sicherheit» der Stadt Musterstadt erfolgreich abgelaufen.</p> <p>Heute beginnt eine neue Arbeitswoche für Sie. In Ihrem Postfach befindet sich Ihr nächstes Dossier, welches Sie JETZT bearbeiten werden. Ihre Vorgesetzte gibt Ihnen dazu eine Aufgabenstellung mit Meilensteinen vor, nach welchen Sie sich bei der Bearbeitung ausrichten können.</p> <p>In dem Prüfungsraum befinden sich Ihre Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. welchen Sie Ihre Lösung präsentieren, 2. mit denen Sie das Vertiefungsgespräch führen werden, 3. welche Ihnen nach dem Vertiefungsgespräch eine Transferaufgabe stellen werden. <p>Zusatzdokumente auf Ihrer Datenablage: Eingangsschreiben „Einsprache“</p>

<p>Aufgabenstellung</p> <p>Variante 1:</p> <p>Recherche mit eigenem Laptop</p> <p>Dokumentenerstellung und Präsentation exklusiv auf dem Laptop der Prüfungsorganisation</p> <p>Die lokale Prüfungsorganisation informiert über die Durchführungsart der Varianten 1 oder 2</p>	<p>Bearbeiten Sie diese typische Alltagssituation ohne direkten Kundenkontakt (15 Minuten Vorbereitungszeit)</p> <p>Erstellen Sie alle Dokumente mit der zur Verfügung gestellten Infrastruktur. Ein Laptop, auf welchem die erforderlichen Prüfungsdokumente (USB-Laufwerk) abgespeichert sind, liegt auf Ihrem Arbeitsplatz vor. Recherchearbeiten mit Ihrem eigenen Laptop sind erlaubt. Nicht gestattet ist die Kommunikation mit menschlichen Personen ausserhalb der Prüfung und jeglicher physischer oder elektronischer Transport der Prüfungsaufgaben aus diesem Prüfungsraum.</p> <p>Teilaufgabe 1</p> <p>Analysieren Sie das Eingangsschreiben «Einsprache Veranlagungsverfügung». Welche Fehler und Verbesserungsmöglichkeiten fallen Ihnen auf? Merken / Notieren Sie sich Ihre Erkenntnisse für die folgende Bearbeitung weiterer Prüfungsaufgaben.</p> <p>Teilaufgabe 2</p> <p>KI hat für Sie vorgearbeitet und ein Dokument «Antwortschreiben zur Einsprache Veranlagungsverfügung» entworfen.</p> <p>Auftrag: Aktivieren Sie das Dokument mit den Überprüfungsmodi (Überprüfen): Kommentar anzeigen, Änderungen nachverfolgen, Einfaches Markup. Überarbeiten Sie das Dokument sprachlich und formal nach den kaufmännischen Standards. Ergänzen/Korrigieren Sie das Dokument nach Bedarf auf formelle Korrektheit. Speichern Sie das Dokument in den Formaten .docx und .pdf auf dem USB-Stick ab.</p> <p>Teilaufgabe 3</p> <p>Bereiten Sie eine Präsentation für die anwesenden Expertinnen und Experten vor, mit welcher Sie ihnen Ihre Lösungen auf die erfolgte Analyse (Teilaufgabe 1) vorstellen. Wählen Sie für Ihre Präsentation die aus Ihrer Sicht geeignete Form, wie bspw. Power-Point oder Flipchart, aus.</p> <p>Beachten Sie mindestens folgende Themenschwerpunkte: Wie lauten die Erkenntnisse aus der 1. Teilaufgabe; Analyse des Eingangsschreibens? Wie lauten die Erkenntnisse und Ergebnisse aus der 2. Teilaufgabe; Ausarbeitung des Antwortschreibens? Klären Sie die Expertinnen und Experten zur der Grundsatzfrage auf: «Welches sind die Voraussetzungen für ein gültige Einsprache?» Zeigen Sie den Expertinnen und Experten auf, wie die weitere Bearbeitung in Ihrer zuständigen Abteilung Ihres Ausbildungsbetriebs zu entsprechenden Einsprachen (bspw. Form, Bearbeitung, usw.) erfolgt. Zeigen Sie die Prozessschritte verständlich auf und erklären Sie diese den Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten. Weisen Sie, wenn nötig, auf Herausforderungen zu Schnittstellen hin.</p> <p>Präsentieren Ihrer Lösungen (maximal 10 Minuten)</p>
--	---

	<p>Präsentieren Sie den Expertinnen und Experten Ihre Lösungen in der aus Ihrer Sichtweise geeigneten Form.</p> <p><i>Das Nichteinhalten der Präsentationszeit muss nicht zwingend zu Punktabzug führen, sofern alle Inhalte von Ihnen betreffend der Aufgabenstellung zielführend präsentiert werden konnten. Bei verkürzter Präsentationsdauer verlängert sich die Dauer des Fachgesprächs dementsprechend. Nach 10 Minuten Präsentationszeit werden Sie aufgefordert, Ihre Präsentation zu beenden.</i></p> <p>Vertiefungsgespräch mit Transferaufgabe (15 Minuten)</p> <p>Stehen Sie beim Vertiefungsgespräch mit Ihren Expertinnen und Experten zur Rede und zur Antwort. Die Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten werden Sie nach erfolgtem Vertiefungsgespräch mit einer Transferauftrag beauftragen. Analysieren Sie diesen und schlagen Sie geeignete Massnahmen vor.</p>
<p>Beurteilungskriterien / Punkte</p>	<p>Setzt der/die Kandidat/in die Handlung vollständig und korrekt um? oder Beschreibt der/die Kandidat/in seine/ihre Handlung in der dargestellten Situation vollständig und korrekt?</p> <p>12 Punkte Total, wovon: 3 Punkte HKB B – Kommunikation 3 Punkte HKB B – Analyse 3 Punkte HKB C und/oder D, eine relevante HKB 3 Punkte HKB E, eine relevante HKB</p>
<p>Zeitraumen</p>	<p>Total 25 Minuten, wovon: 10 Minuten Präsentation (maximal) 15 Minuten Vertiefungsgespräch mit Einwurf einer zusätzlichen Transferaufgabe</p>

<p>Aufgabenstellung</p> <p>Variante 2: Recherche, Dokumentenerstellung und Präsentation mit dem eigenen Laptop</p> <p>Die lokale Prüfungsorganisation informiert über die Durchführungsart der Varianten 1 oder 2</p>	<p>Bearbeiten Sie diese typische Alltagssituation ohne direkten Kundenkontakt (15 Minuten Vorbereitungszeit)</p> <p>Variante 1 – Recherche, Dokumentenerstellung und Präsentation mit dem eigenen Laptop</p> <p>Erstellen Sie alle Dokumente mit dem eigenen Laptop. Ein USB-Stick, auf welchem die erforderlichen Prüfungsdokumente abgespeichert sind, liegt auf Ihrem Arbeitsplatz vor. Sämtliche durch Sie erarbeiteten Prüfungsdokumente sind auf demselben USB-Stick abzuspeichern. Rechercharbeiten mit Ihrem eigenen Laptop sind erlaubt. Nicht gestattet ist die Kommunikation mit menschlichen Personen ausserhalb der Prüfung und jeglicher physischer oder elektronischer Transport der Prüfungsaufgaben aus diesem Prüfungsraum.</p> <p>Teilaufgabe 1</p> <p>Analysieren Sie das Eingangsschreiben «Einsprache Veranlagungsverfügung». Welche Fehler und Verbesserungsmöglichkeiten fallen Ihnen auf? Merken / Notieren Sie sich Ihre Erkenntnisse für die folgende Bearbeitung weiterer Prüfungsaufgaben.</p> <p>Teilaufgabe 2</p> <p>KI hat für Sie vorgearbeitet und ein Dokument «Antwortschreiben zur Einsprache Veranlagungsverfügung» entworfen.</p> <p>Auftrag:</p> <p>Aktivieren Sie das Dokument mit den Überprüfungsmodi (Überprüfen): Kommentar anzeigen, Änderungen nachverfolgen, Einfaches Markup</p> <p>Überarbeiten Sie das Dokument sprachlich und formal nach den kaufmännischen Standards.</p> <p>Ergänzen/Korrigieren Sie das Dokument nach Bedarf auf formelle Korrektheit.</p> <p>Speichern Sie das Dokument in den Formaten .docx und .pdf auf dem USB-Stick ab.</p> <p>Teilaufgabe 3</p> <p>Bereiten Sie eine Präsentation für die anwesenden Expertinnen und Experten vor, mit welcher Sie ihnen Ihre Lösungen auf die erfolgte Analyse (Teilaufgabe 1) vorstellen. Wählen Sie für Ihre Präsentation die aus Ihrer Sicht geeignete Form, wie bspw. Power-Point oder Flipchart, aus. Beachten Sie mindestens folgende Themenschwerpunkte:</p> <p>Wie lauten die Erkenntnisse aus der 1. Teilaufgabe; Analyse des Eingangsschreibens?</p> <p>Wie lauten die Erkenntnisse und Ergebnisse aus der 2. Teilaufgabe; Ausarbeitung des Antwortschreibens?</p> <p>Klären Sie die Expertinnen und Experten zur der Grundsatzfrage auf: «Welches sind die Voraussetzungen für ein gültige Einsprache?»</p> <p>Zeigen Sie den Expertinnen und Experten auf, wie die weitere Bearbeitung in Ihrer zuständigen Abteilung Ihres Ausbildungsbetriebs zu entsprechenden Einsprachen (bspw. Form, Bearbeitung, usw.) erfolgt.</p> <p>Zeigen Sie die Prozessschritte verständlich auf und erklären Sie diese den Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten.</p> <p>Weisen Sie, wenn nötig, auf Herausforderungen zu Schnittstellen hin</p> <p>Speichern Sie das Dokument in den Formaten pptx und .pdf auf dem USB-Stick ab.</p> <p>Präsentieren Ihrer Lösungen (maximal 10 Minuten)</p>
---	---

	<p>Präsentieren Sie den Expertinnen und Experten Ihre Lösungen in der aus Ihrer Sichtweise geeigneten Form.</p> <p><i>Das Nichteinhalten der Präsentationszeit muss nicht zwingend zu Punktabzug führen, sofern alle Inhalte von Ihnen betreffend der Aufgabenstellung zielführend präsentiert werden konnten. Bei verkürzter Präsentationsdauer verlängert sich die Dauer des Fachgesprächs dementsprechend. Nach 10 Minuten Präsentationszeit werden Sie aufgefordert, Ihre Präsentation zu beenden.</i></p> <p>Vertiefungsgespräch mit Transferaufgabe (15 Minuten)</p> <p>Stehen Sie beim Vertiefungsgespräch mit Ihren Expertinnen und Experten zur Rede und zur Antwort. Die Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten werden Sie nach erfolgtem Vertiefungsgespräch mit einer Transferauftrag beauftragen. Analysieren Sie diesen und schlagen Sie geeignete Massnahmen vor.</p>
<p>Beurteilungskriterien / Punkte</p>	<p>Setzt der/die Kandidat/in die Handlung vollständig und korrekt um? oder Beschreibt der/die Kandidat/in seine/ihre Handlung in der dargestellten Situation vollständig und korrekt?</p> <p>12 Punkte Total, wovon: 3 Punkte HKB B – Kommunikation 3 Punkte HKB B – Analyse 3 Punkte HKB C und/oder D, eine relevante HKB 3 Punkte HKB E, eine relevante HKB</p>
<p>Zeitraumen</p>	<p>Total 25 Minuten, wovon: 10 Minuten Präsentation (maximal) 15 Minuten Vertiefungsgespräch mit Einwurf einer zusätzlichen Transferaufgabe</p>

Lösungsansätze

Antwortschreiben

Steueramt Stadt
 Bereich Einsprachen
 Frau Maria Muster
 Mustergasse 1
 1010 Musterstadt

Max Mustermann
 Mustergasse 10
 1010 Musterstadt

Musterstadt, 1. Mai 20XX

Kommentiert [TJ1]: DATUM

Betreff: Ihre Einsprache gegen die Veranlagungsverfügung vom 10. April 20XX

Sehr geehrter Herr Mustermann

Wir bestätigen den fristgerechten Eingang Ihrer Einsprache gegen die Veranlagungsverfügung vom 10. April 20XX.

Ihre Eingabe ist am [Datum des Eingangs, z.B. 15. April 20XX] bei uns eingegangen und damit innerhalb der gesetzlichen Frist eingereicht worden. Die von Ihnen eingereichte Bescheinigung Ihrer Bank über die geleisteten Einzahlungen in die Säule 3a liegt uns ebenfalls vollständig vor. Damit sind alle für die Bearbeitung Ihrer Einsprache erforderlichen Unterlagen vollständig eingereicht.

Kommentiert [TJ2]: ABSATZ

Kommentiert [TJ3]: Gross

Kommentiert [TJ4]: Bestätigung über den Erhalt aller erforderlichen Zusatzdokumente

Wir werden Ihre Einsprache nun prüfen und Sie über das weitere Vorgehen informieren.

Kommentiert [TJ5]: Gross

Freundliche Grüsse
 Steuerverwaltung Musterstadt

MARIA MUSTER

Maria Muster
maria.muster@musterstadt.swiss
 Direkt: +41 58 888 88 88

Recherche

GRUNDLAGEN ZUR EINSPRACHE

Welches sind die Voraussetzungen für ein gültige Einsprache?

Voraussetzungen für eine gültige Einsprache:

1. Frist
 - Innerhalb von 30 Tagen seit Zustellung der Veranlagungsverfügung einreichen.
 - Frist beginnt mit dem Empfangsdatum des Bescheids zu laufen.
2. Form
 - Schriftlich (Brief oder oft auch elektronisch, je nach Kanton).
 - Eigenhändige Unterschrift der steuerpflichtigen Person (bei Papierform).
 - Adressiert an die zuständige Veranlagungsbehörde (Steueramt des Kantons/Gemeinde).
3. Inhalt
 - Begehren (was soll geändert werden? (z. B. Einkommen tiefer ansetzen).
 - Begründung (kurze Darlegung, warum die Verfügung falsch ist, z. B. falsche Berechnung, fehlende Abzüge).
 - Beweismittel beilegen oder mindestens anbieten (z. B. Lohnabrechnungen, Belege).
4. Sprache
 - In der Amtssprache des Kantons einreichen.
5. Aktivlegitimation
 - Nur die steuerpflichtige Person (oder eine bevollmächtigte Drittperson) kann Einsprache erheben.

Verweis Lösungen auf üK-Lehrmittel, Wissensbaustein Block 3, Seite 25 -28

Typische Fehler, die zur Ungültigkeit führen können

- Einsprache zu spät eingereicht → Nichteintreten.
- Einsprache ohne Unterschrift (bei Papierform).
- Einsprache ohne erkennbares Begehren oder ohne Bezug zur Verfügung.
- Einsprache an die falsche Behörde adressiert.

✓ **MERKSATZ:** Die Einsprache muss fristgerecht, schriftlich, unterschrieben, klar begründet und an die zuständige Behörde eingereicht werden.

 **Fachgespräch: Einsprache gegen Veranlagungsverfügung**

**Möglicher
Fragepool
Expert/in**

1. Begriff & Grundlagen

Frage: Was versteht man unter einer Einsprache gegen eine Veranlagungsverfügung?

Musterantwort:

- Rechtsmittel im Steuerverfahren
- Dient dazu, eine fehlerhafte Veranlagungsverfügung überprüfen und korrigieren zu lassen
- Rechtsgrundlage: kantonales Steuergesetz, Art. 48 ff. StHG
- Wird bei der Veranlagungsbehörde eingereicht

2. Formelle Voraussetzungen

Frage: Welche formellen Voraussetzungen muss eine Einsprache erfüllen, damit sie gültig ist?

Hinweis: die Frage nur bearbeiten, sofern die Teilaufgabe 2 nicht oder ungenügend präsentiert wurde.

Musterantwort:

- Frist: 30 Tage ab Zustellung der Verfügung
- Schriftlich, mit Unterschrift (Papier) oder anerkanntem E-Kanal
- Adressiert an die zuständige Veranlagungsbehörde
- Muss Begehren und Begründung enthalten
- Belege beilegen oder anbieten

3. Ablauf des Verfahrens

Frage: Beschreiben Sie den Ablauf nach Eingang einer Einsprache beim Steueramt.

Musterantwort:

- Prüfung der formellen Voraussetzungen
- Behörde kann Verfügung von sich aus abändern oder bestätigen
- Ergeht ein **Einspracheentscheid** mit Rechtsmittelbelehrung
- Weiterzug möglich (Steuerrekurskommission, Verwaltungsgericht, Bundesgericht)

4. Typische Einsprachegründe

Frage: Welche Gründe führen in der Praxis häufig zu einer Einsprache gegen eine Veranlagungsverfügung?

Musterantwort:

- Nicht berücksichtigte oder falsch berechnete Abzüge (z. B. Krankheitskosten, Weiterbildung, Schuldzinsen)
- Fehler bei Einkommen oder Vermögen (z. B. Lohn, Wertschriften)
- Formelle Berechnungsfehler oder falsche Tarifierung

5. Säule 3a – Grundlagen

Frage: Wie hoch ist der steuerlich zulässige Abzug für Säule-3a-Beiträge im Jahr 2025?

Musterantwort:

- Mit BVG-Anschluss: max. **CHF 7'056.–**
- Ohne BVG-Anschluss: 20 % des Erwerbseinkommens, max. **CHF 35'280.–**

6. Säule 3a – Einsprachegrund

Frage: Ein Steuerpflichtiger ist BVG-versichert, hat aber CHF 8'000 in die Säule 3a einbezahlt. In der Veranlagung wurden nur CHF 7'056 berücksichtigt. Er erhebt Einsprache. Wie entscheiden Sie?

Musterantwort:

- Maximalbetrag bei BVG-Versicherung = CHF 7'056
- Der übersteigende Betrag (CHF 944) ist **nicht abzugsfähig**
- Einsprache wird abgewiesen (soweit über Maximalbetrag hinausgehend)

7. Nachträgliche Belege

Frage: Eine Steuerpflichtige hat ihre Säule-3a-Beiträge nicht deklariert, reicht aber im Einspracheverfahren die Bankbestätigung ein. Können die Beiträge nachträglich berücksichtigt werden?

Musterantwort:

- Ja, wenn die Einzahlung fristgerecht im Steuerjahr erfolgt ist
- Beleg muss nachgereicht werden, dann wird Abzug gewährt
- Einsprache ist in diesem Fall begründet

8. Rolle der Verwaltung

Frage: Welche Haltung soll die Steuerverwaltung gegenüber Bürgerinnen und Bürgern im Einspracheverfahren einnehmen?

Musterantwort:

- Sachlich, objektiv und korrekt
- Prüfung im Interesse der richtigen Steuerveranlagung (Legalitätsprinzip)
- Keine Parteilichkeit, sondern faire und transparente Abwicklung
- Unterstützung bei der Klärung offener Punkte (z. B. Nachforderung von Belegen)
- Sie hat rechts- und vorgabekonform zu reagieren. D.h. Die Verwaltungsgrundsätze sind im Einspracheverfahren anzunehmen.

Basis für eine runde Gesprächsbasis. Zusätzliche Inhalte können sich bei der Präsentation des/der Kandidierenden ergeben.

- Start mit Grundlagen (1–3)
- Weiter zu typischen Gründen (4)
- Vertiefung Säule 3a (5–7)
- Abschluss mit der Rolle der Verwaltung (8)

 **Beispiele für Transferfragen/-aufträge (5 Minuten)**

Transfer- auftrag Fragepool	1. Szenario-Übertrag: Kombiniertes Fehler <i>Auftrag:</i> „Ein Steuerpflichtiger hat seine Steuererklärung eingereicht. In der Veranlagungsverfügung fehlen sowohl der Säule-3a-Abzug als auch die Berücksichtigung der Krankheitskosten. Welche Schritte empfehlen Sie der steuerpflichtigen Person, und welche Rolle spielt die Einsprache dabei?“ 👉 Erwartet: Kandidat:in erklärt, dass eine Einsprache möglich ist, beide Punkte geltend gemacht werden müssen (Begehren + Begründung), Belege nachgereicht werden sollen. Hinweis: Die meisten Steuerbehörden würden von sich aus aktiv werden und die fehlenden Belege von sich aus einfordern ohne das eine Einsprache notwendig wäre.
	2. Perspektivenwechsel: Rolle der Verwaltung <i>Frage:</i> „Stellen Sie sich vor, Sie sind Mitarbeiter:in im Steueramt. Ein Bürger ruft an und sagt, er habe vergessen, seine 3a-Belege einzureichen. Wie würden Sie ihn beraten, damit er seine Rechte wahr?“ 👉 Erwartet: Hinweis auf die Möglichkeit der Einsprache innerhalb 30 Tagen, Belege einreichen, formelle Anforderungen erklären, neutrale und sachliche Beratung.
	3. Abwandlung eines Standardfalls <i>Auftrag:</i> „Ein selbstständig Erwerbender ohne BVG-Anschluss hat CHF 40'000 in die Säule 3a einbezahlt. Wie hoch ist der maximal abzugsfähige Betrag? Wie begründen Sie Ihre Antwort?“ 👉 Erwartet: Max. 20 % des Erwerbseinkommens, höchstens CHF 35'280. Begründung mit gesetzlicher Limite.
	4. Übertragung auf eine andere Abzugskategorie <i>Frage:</i> „Welche Parallelen bestehen zwischen der Einsprache wegen nicht berücksichtigten Säule-3a-Beiträgen und einer Einsprache wegen nicht anerkannten Weiterbildungskosten?“

👉 Erwartet: Beide beruhen auf fehlender oder falscher Berücksichtigung von Abzügen, Belege sind zentral, Verfahren und Fristen sind identisch.

5. Reflexionsfrage

Frage: „Warum ist es für das Vertrauen der Bevölkerung wichtig, dass die Möglichkeit der Einsprache gegen eine Veranlagungsverfügung besteht?“

👉 Erwartet: Rechtsschutz, Korrektur von Fehlern, Transparenz, Fairness im Steuerwesen.

✅ Alle Beispiele sind so angelegt, dass die Kandidatin/der Kandidat **praxisnah denken und anwenden** muss, nicht nur Wissen reproduziert.

 **MUSTERTRANSFERMODUL (CA. 5 MINUTEN)**

Thema: Einsprache – Abzug Säule 3a

**BEISPIEL
TRANSFER
AUFTRAG**

Hinweis: Man könnte das Gespräch hier mehr zur Rechtsmittelinstanz leiten. Z.B. Wie geht es weiter, wenn die Einsprache abgelehnt wird. Welche Möglichkeiten gäbe es für den Steuerzahler? Diese Fragen wären weniger Steuern spezifisch und wohl für alle gut lösbar.

z.B. Rekurs bei der übergeordneten Instanz (z.B. Steuerkommission oder Gemeinderat/RR), anschliessend Beschwerde bei Verwaltungsgericht

1. Einstieg (ca. 30 Sek.)

Expertin/Experte eröffnet:

„Wir haben nun die Grundlagen zur Einsprache besprochen. Jetzt möchte ich mit Ihnen einen Schritt weitergehen und prüfen, ob Sie das Gelernte auf eine veränderte Situation übertragen können.“

2. Aufgabe / Szenario (ca. 2 Min.)

Auftrag an Kandidat:in:

„Ein Angestellter, der BVG-versichert ist, hat CHF 9'000 in die Säule 3a einbezahlt.

In seiner Veranlagungsverfügung wurde **kein Säule-3a-Abzug** berücksichtigt.

Er ruft nun bei Ihnen im Steueramt an und möchte wissen, wie er vorgehen soll.“

3. Erwartete Bearbeitung (ca. 2 Min.)

Kandidat:in soll aufzeigen:

- **Maximalbetrag** bei BVG-Versicherung: CHF 7'056.– (2025)
- Einzahlungen über diesem Betrag sind **nicht abzugsfähig**
- Der steuerpflichtige Bürger kann innerhalb **30 Tagen Einsprache** erheben
- In der Einsprache: **Begehren** formulieren („Säule-3a-Abzug berücksichtigen“), **Begründung** angeben, **Beleg** (Bankbestätigung) einreichen
- Verwaltung prüft → Abzug bis Maximalbetrag berücksichtigen

4. Reflexion / Meta-Ebene (ca. 1 Min.)

Zusatzfrage an Kandidat:in:

„Was unterscheidet diesen Fall von einer Einsprache, bei der eine Person ihre Krankheitskosten nicht deklariert hat?“

👉 Erwartete Antwort:

- **Parallele:** Beide Fälle = Einsprache wegen fehlender Abzüge
- **Unterschied:** Krankheitskosten = variabel, Nachweis über Rechnungen; Säule 3a = fix gesetzlich limitiert
- Beide Fälle zeigen: Belege sind zentral, Einsprache ist das Korrekturinstrument

✅ **Gesamtdauer:** ca. 5 Minuten

- 0.5 Min. Einstieg
- 2 Min. Bearbeitung der Aufgabe
- 2 Min. Diskussion / Reflexion
- 0.5 Min. Abschluss

BEISPIEL 2026

Beurteilungsraster/-protokoll für die betriebliche Abschlussprüfung

Qualifikationsbereich „Praktische Arbeit“ – Zusammenfassung der Bewertung

Prüfungsdatum _____

Vorname & Name Kandidat:in: _____

N° Kandidat:in: _____

Beurteilungskriterien		Mögliche Punktzahl	Gewichtung	Erreichte Punktzahl								
Die Beurteilungskriterien entsprechen den für die Prüfungsteile/Teilaufgaben wichtigsten Leistungszielen (bzw. davon abgeleiteten Kriterien) folgender Handlungskompetenzbereiche und Handlungskompetenzen:												
Prüfungsteil/Teilaufgabe 1: Handlungssimulation												
1.1	Handlungskompetenzbereich B, relevante Handlungskompetenzen mit Fokus Kommunikation	3	1									
1.2	Handlungskompetenzbereich B, relevante Handlungskompetenzen mit Fokus Analyse	3	1									
1.3	Handlungskompetenzbereich C und/oder D, relevante Handlungskompetenzen	3	1									
1.4	Handlungskompetenzbereich E, relevante Handlungskompetenzen	3	1									
Prüfungsteil/Teilaufgabe 2: Rollenspiel												
2.1	Handlungskompetenzbereich A, Handlungskompetenz a3	3	1									
2.2.	Handlungskompetenzbereich B und/oder C, relevante Handlungskompetenzen	3	1									
2.3.	Handlungskompetenzbereich D, relevante Handlungskompetenzen mit Fokus Bedürfnisabklärung	3	1									
2.4.	Handlungskompetenzbereich D, relevante Handlungskompetenzen mit Fokus Gesprächsführung	3	1									
Gesamtpunktzahl Maximal:		24	Ist:									
				Schlussnote								
Punkte:	0-1	2-3	4-5	6-8	9-10	11-13	14-15	16-17	18-20	21-22	23-24	
Note:	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0	5.5	6.0	

Name Prüfungsexpert/in: 1: _____

2: _____

Unterschrift: _____

Gütestufen	Branchenspezifische Konkretisierung Leitfrage: Bewältigt die kandidierende Person die Alltagssituation mit den entsprechenden Aufgaben so kompetent, wie dies die Handlungskompetenz(en) beschreiben? Die Anforderungen sind in den relevanten Handlungskompetenzen und den ausgewählten wichtigsten Leistungszielen bzw. den davon abgeleiteten Beurteilungskriterien abgebildet.
3 Punkte	Die kandidierende Person hat die Alltagssituation in jeder Hinsicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst: <ul style="list-style-type: none"> • Produkte/ Ergebnisse: Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen vollständig allen Anforderungen. • Prozesse/Vorgehensweisen: Die Aufgabenbearbeitung entspricht vollständig allen Anforderungen.
2 Punkte	Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst: <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind.
1 Punkt	Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern nur teilweise kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst: <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einige Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind.
0 Punkte	Die kandidierende Person hat die Alltagssituation nicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst: <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind.

<p>1.1 HKB B, FOKUS KOMMUNIKATION PRÄSENTATION DER KOMMUNIKATIONS-MASSNAHME</p> <p>Relevante Handlungskompetenz(en):</p> <p>b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren Die Kaufleute arbeiten als Bindeglied an Schnittstellen mit verschiedenen Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zusammen und beziehen in ihre Arbeit die unterschiedlichen Interessen der Beteiligten mit ein. Sie koordinieren die Schnittstellen mit kaufmännischen Hilfsmitteln, übersetzen technisch und fachlich anspruchsvolle Inhalte in adressatengerechte Informationen und dokumentieren entsprechende Aktivitäten. Sie bringen bei den zuständigen Stellen Verbesserungsvorschläge an.</p>	<p>LEITFRAGE: BEWÄLTIGT DIE KANDIDIERENDE PERSON DIE ALLTAGSSITUATION MIT DEN ENTSPRECHENDEN AUFGABEN SO KOMPETENT, WIE DIES DIE HANDLUNGSKOMPETENZ(EN) BESCHREIBEN?</p> <p>Relevante Leistungsziele bzw. davon abgeleitete Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • b2.bt1 - Sie arbeiten als Bindeglied mit unterschiedlichen Schnittstellenpartnern und Anspruchsgruppen effizient zusammen über unterschiedliche Kanäle. • b2.bt4 - Sie kommunizieren und dokumentieren als Bindeglied anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte gegenüber internen und externen Schnittstellenbeteiligten adressatengerecht. • b2.ovap.bt15- Sie leiten die Anfechtung an die zuständige interne Stelle physisch oder elektronisch weiter 		
<p>Beurteilung und Begründung für nicht erreichte Punkte</p>	<p>Konkrete Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung.</p>	<p>Beobachtung / Bemerkung</p>	<p>Punkte</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation in jeder Hinsicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkte/ Ergebnisse: Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen vollständig allen Anforderungen. • Prozesse/Vorgehensweisen: Die Aufgabenbearbeitung entspricht vollständig allen Anforderungen. 	<p>DIE PRÄSENTATION der KOMMUNIKATIONSMASSNAHME entspricht VOLLSTÄNDIG ALLEN ERWARTUNGEN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Die Kommunikationsmassnahme ist ausgearbeitet. <input type="checkbox"/> Für die Kommunikationsmassnahme sind ALLE W-Fragen nachvollziehbar beantwortet. <input type="checkbox"/> Alle konkreten Faktoren sind aufgezeigt, die für die Adressatin/den Adressaten der Kommunikation wichtig ist. Zum Beispiel: Zeitnah, adressatengerechter Kanal, verständlich, so kurz wie möglich, sachgerecht, vertraulich-diskret oder offen/öffentlich, lösungsorientiert, angemessenes Sprachregister, adressatengerechte Nähe-Distanz-Signale (Anrede, Du-Sie, Emojis (schriftliche Kommunikation), Grussformel (schriftliche Kommunikation), angemessene paraverbale Sprache (mündliche Kommunikation), angemessene nonverbale Sprache (mündliche Kommunikation). <input type="checkbox"/> Die Kandidatin/der Kandidat hat nachvollziehbar beschrieben, wie sie/er diese Faktoren in der Kommunikation berücksichtigt. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Transferaufgabe/n entspricht VOLLSTÄNDIG ALLEN ERWARTUNGEN. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. 	<p>Die Präsentation der Kommunikationsmassnahme entspricht Grundsatz den Erwartungen. Abweichungen betreffen unkritische Aspekte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Die Kommunikationsmassnahme ist ausgearbeitet. <input type="checkbox"/> Für die Kommunikationsmassnahme sind die W-Fragen MEHRHEITLICH nachvollziehbar beantwortet. <input type="checkbox"/> Die relevanten konkreten Faktoren sind aufgezeigt, die für die Adressatin/den Adressaten der Kommunikation wichtig ist. <input type="checkbox"/> Die Kandidatin/der Kandidat hat nachvollziehbar beschrieben, wie sie/er diese Faktoren in der Kommunikation berücksichtigt. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Transferaufgabe/n entspricht im Grundsatz den Erwartungen. Abweichungen betreffen unkritische Aspekte. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>

<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern nur teilweise kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einige Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Die Präsentation der Kommunikationsmassnahme entspricht nur teilweise den Erwartungen. Abweichungen betreffen auch einige kritische Aspekte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Die Kommunikationsmassnahme ist ausgearbeitet. <input type="checkbox"/> Für die Kommunikationsmassnahme sind die W-Fragen beantwortet, in einzelnen kritischen Aspekten (W-Frage WAS oder WIE) aber nicht nachvollziehbar. <input type="checkbox"/> Mindestens ein relevanter konkreter Faktor ist aufgezeigt, der für die Adressatin/den Adressaten der Kommunikation wichtig sein könnte. <input type="checkbox"/> Die Kandidatin/der Kandidat hat beschrieben, wie sie/er diese Faktoren in der Kommunikation berücksichtigt. Die Beschreibung ist nur teilweise nachvollziehbar. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Transferaufgabe/n entspricht nur teilweise den Erwartungen. Abweichungen betreffen auch einige kritische Aspekte. 	<p>•</p>	<p>1</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation nicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen hauptsächlich Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Die Präsentation der Kommunikationsmassnahme entspricht nicht den Erwartungen. Abweichungen betreffen viele kritische Aspekte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Für die Kommunikationsmassnahme sind die W-Fragen beantwortet, in allen kritischen Aspekten (W-Fragen WAS und WIE) aber nicht nachvollziehbar. <input type="checkbox"/> Es ist kein konkreter Faktor aufgezeigt, der für die Adressatin/den Adressaten der Kommunikation wichtig sein könnte. <input type="checkbox"/> Die Kandidatin/der Kandidat hat nicht oder nicht nachvollziehbar beschrieben, wie sie/er diesen Faktor in der Kommunikation berücksichtigt. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Vertiefungsaufgaben entspricht nicht den Erwartungen. Abweichungen betreffen viele kritische Aspekte. 	<p>•</p>	<p>0</p>

<p>1.2 HKB B, FOKUS ANALYSE DIE PRÄSENTATION der analysierten PROZESSSCHITTE...</p> <p>Relevante Handlungskompetenz(en):</p> <p>b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren</p> <p>Die Kaufleute arbeiten als Bindeglied an Schnittstellen mit verschiedenen Funktionsbereichen und Anspruchsgruppen zusammen und beziehen in ihre Arbeit die unterschiedlichen Interessen der Beteiligten mit ein. Sie koordinieren die Schnittstellen mit kaufmännischen Hilfsmitteln, übersetzen technisch und fachlich anspruchsvolle Inhalte in adressatengerechte Informationen und dokumentieren entsprechende Aktivitäten. Sie bringen bei den zuständigen Stellen Verbesserungsvorschläge an.</p>	<p>LEITFRAGE: BEWÄLTIGT DIE KANDIDIERENDE PERSON DIE ALLTAGSSITUATION MIT DEN ENTSPRECHENDEN AUFGABEN SO KOMPETENT, WIE DIES DIE HANDLUNGSKOMPETENZ(EN) BESCHREIBEN?</p> <p>Relevante Leistungsziele bzw. davon abgeleitete Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • b2.bt2 - Sie schätzen die Bedürfnisse und Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen an den Schnittstellen ein und leiten zweckmässige Arbeitsschritte systematisch ab. • b2.ovap.bt12 - Sie überprüfen Einsprache-, Rekurs- und Beschwerdeeingänge auf Zuständigkeit, Fristen und formelle Richtigkeit. 		
<p>Beurteilung und Begründung für nicht erreichte Punkte</p>	<p>Konkrete Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung</p>	<p>Beobachtung / Bemerkung</p>	<p>Punkte</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation in jeder Hinsicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkte/ Ergebnisse: Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen vollständig allen Anforderungen. • Prozesse/Vorgehensweisen: Die Aufgabenbearbeitung entspricht vollständig allen Anforderungen. 	<p>DIE PRÄSENTATION der analysierten PROZESSSCHITTE, DER SCHNITTSTELLENPROBLEME UND DER MASSNAHME entspricht VOLLSTÄNDIG ALLEN ERWARTUNGEN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mindestens drei Prozessschritte sind konkret aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Mindestens zwei entsprechende Schnittstellen sind konkret aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Mindestens ein häufiges Schnittstellenproblem ist aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Die spezifische rechtliche Anforderung an die öffentliche Verwaltung ist aufgezeigt, die zu dem Schnittstellenproblem führen kann. <input type="checkbox"/> Mindestens eine wirksame Massnahme ist aufgezeigt, mit der eines der genannten Schnittstellenprobleme vermieden, behoben oder angegangen werden kann. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. 		
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. 	<p>Die Präsentation der analysierten Prozessschritte, der Schnittstellenprobleme und der Massnahme entspricht im Grundsatz den Erwartungen. Abweichungen betreffen Aspekte, die nicht kritisch sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mindestens zwei Prozessschritte sind konkret aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Mindestens eine entsprechende Schnittstelle ist konkret aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Mindestens ein häufiges Schnittstellenproblem ist aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Eine allgemeine rechtliche Anforderung an die öffentliche Verwaltung ist aufgezeigt, die zu dem Schnittstellenproblem führen kann. <input type="checkbox"/> Mindestens eine wirksame Massnahme ist aufgezeigt, mit der eines der genannten Schnittstellenprobleme vermieden, behoben oder angegangen werden kann. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Vertiefungsaufgaben entspricht im Grundsatz den Erwartungen. Abweichungen betreffen unkritische Aspekte. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Transferaufgaben entspricht im Grundsatz den Erwartungen. Abweichungen betreffen unkritische Aspekte. 		

<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern nur teilweise kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einige Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Die Präsentation der analysierten Prozessschritte, der Schnittstellenprobleme und der Massnahme entspricht im Kern nur teilweise den Erwartungen. Abweichungen betreffen auch einige Aspekte, die kritisch sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mindestens zwei Prozessschritte sind aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Mindestens eine entsprechende Schnittstelle ist aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Mindestens ein mögliches Schnittstellenproblem ist aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Eine allgemeine rechtliche Anforderung an die öffentliche Verwaltung ist aufgezeigt, die zu dem Schnittstellenproblem führen kann. <input type="checkbox"/> Mindestens eine mögliche Massnahme ist aufgezeigt, mit der eines der genannten Schnittstellenprobleme vermieden, behoben oder angegangen werden kann, aber nur, wenn weitere Voraussetzungen erfüllt sind. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Vertiefungsaufgaben entspricht im Kern nur teilweise den Erwartungen. Abweichungen betreffen auch einige kritische Aspekte. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Transferaufgaben entspricht nur teilweise den Erwartungen. Abweichungen betreffen auch einige kritische Aspekte. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	1
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation nicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Die Präsentation der analysierten Prozessschritte, der Schnittstellenprobleme und der Massnahme entspricht nicht den Erwartungen. Abweichungen betreffen viele Aspekte, die kritisch sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nicht mehr als zwei Prozessschritte sind aufgezeigt. Oder: Prozessschritte sind nicht nachvollziehbar aufgezeigt. Oder: Ein Prozessverständnis ist nicht ersichtlich. <input type="checkbox"/> Mehr als eine Schnittstelle ist nicht aufgezeigt. Oder: Schnittstellen sind nicht nachvollziehbar aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Mehr als ein mögliches Schnittstellenproblem ist nicht aufgezeigt. Oder: Schnittstellenprobleme sind nicht nachvollziehbar aufgezeigt. <input type="checkbox"/> Eine allgemeine oder spezifische rechtliche Anforderung an die öffentliche Verwaltung ist nicht oder nicht nachvollziehbar aufgezeigt, die zu dem Schnittstellenproblem führen kann. <input type="checkbox"/> Nicht mehr als eine mögliche Massnahme ist aufgezeigt, mit der eines der genannten Schnittstellenprobleme vermieden, behoben oder angegangen werden kann, aber nur, wenn weitere Voraussetzungen erfüllt sind. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Vertiefungsaufgaben entspricht nicht den Erwartungen. Abweichungen betreffen viele kritische Aspekte. <input type="checkbox"/> Die Lösung der Transferaufgaben entspricht nicht den Erwartungen. Abweichungen betreffen viele kritische Aspekte. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	0

<p>1.3: HKB C und/oder D DAS PRODUKT „ANTWORTSCHREIBEN ZUR EINSPRACHE ANLAGEVERFÜGUNG“</p> <p>Relevante Handlungskompetenz(en): d1: Anliegen von Kunden und Lieferanten entgegennehmen</p> <p>Arbeitsituation 4: Auskünfte erteilen. Die Kaufleute erteilen mündliche und schriftliche Auskünfte aufgrund von Kunden- oder Lieferantenanfragen. Sie prüfen, ob sie für die Beantwortung zuständig sind. Falls nicht, verweisen sie den Kunden oder Lieferanten an die für die Beantwortung zuständige Amtsstelle. Sie beantwortet die Anfragen strukturiert. Wo notwendig stellen sie die Ablage oder die Archivierung des Schriftverkehrs sicher.</p>	<p>LEITFRAGE: BEWÄLTIGT DIE KANDIDIERENDE PERSON DIE ALLTAGSSITUATION MIT DEN ENTSPRECHENDEN AUFGABEN SO KOMPETENT, WIE DIES DIE HANDLUNGSKOMPETENZ(EN) BESCHREIBEN?</p> <p>Relevante Leistungsziele bzw. davon abgeleitete Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • d1.bt3 - Sie erfassen die Kunden- oder Lieferantenanliegen. • d1.bt4 - Sie leiten bei Bedarf die Anliegen der Kund/innen oder Lieferant/innen an die zuständige Stelle weiter. • d1.ovap.ük7 - Sie analysieren komplizierte Kundenanfragen. 		
<p>Beurteilung und Begründung für nicht erreichte Punkte</p>	<p>Konkrete Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung</p>	<p>Beobachtung / Bemerkung</p>	<p>Punkte</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation in jeder Hinsicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkte/ Ergebnisse: Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen vollständig allen Anforderungen. • Prozesse/Vorgehensweisen: Die Aufgabenbearbeitung entspricht vollständig allen Anforderungen. 	<p>PRODUKT „ANTWORTSCHREIBEN ZUR EINSPRACHE ANLAGEVERFÜGUNG“ entspricht VOLLSTÄNDIG ALLEN ERWARTUNGEN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben entspricht vollumfänglich in Bezug auf Sprache (Rechtschreibung, Grammatik, Sprache ohne Floskeln) und Layout den aktuellen den kaufmännischen Standards. Es ist fehlerfrei. <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben ist vollumfänglich formell korrekt und fehlerfrei. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. 		
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. 	<p>Produkt „Antwortschreiben zur Einsprache Anlageverfügung“ entspricht im Grundsatz allen Erwartungen (s.o.): Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben entspricht im Grundsatz in Bezug auf Sprache (Rechtschreibung, Grammatik, Sprache ohne Floskeln) und Layout den aktuellen den kaufmännischen Standards. Abweichungen sind nicht kritisch <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben ist im Grundsatz formell korrekt. Abweichungen sind nicht kritisch. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht im Grundsatz allen Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht im Grundsatz allen Erwartungen. 		

<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern nur teilweise kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einige Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Produkt „Antwortschreiben zur Einsprache Anlageverfügung“ entspricht nur teilweise den Erwartungen (s.o.): Abweichungen betreffen einige Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben entspricht im Grundsatz in Bezug auf Sprache (Rechtschreibung, Grammatik, Sprache ohne Floskeln) und Layout den aktuellen den kaufmännischen Standards. Abweichungen sind kritisch <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben ist teilweise formell korrekt. Abweichungen sind kritisch. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht nicht allen Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht im nicht allen Erwartungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	1
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation nicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Produkt „Antwortschreiben zur Einsprache Anlageverfügung“ entspricht nicht den Erwartungen (s.o.): Abweichungen betreffen einige Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben entspricht in Bezug auf Sprache (Rechtschreibung, Grammatik, Sprache ohne Floskeln) und Layout NICHT den aktuellen den kaufmännischen Standards. Abweichungen sind kritisch <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben ist formell nicht korrekt. Abweichungen sind kritisch. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht nicht den Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht im nicht den Erwartungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	0

<p>14: HKB E Relevante Handlungskompetenz(en):</p> <p>e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten.</p> <p>Arbeitssituation 2: Rechts- und vorgabenkonform agieren: Die Kaufleute wenden in ihren Arbeitsbereichen die Verwaltungsgrundsätze sowie die betrieblichen Richtlinien und Vorgaben korrekt an. Sie gehen sicher mit Daten und Informationen um und berücksichtigen dabei die Datenschutzrichtlinien und das Amtsgeheimnis.</p>	<p>Leitfrage: BEWÄLTIGT DIE KANDIDIERENDE PERSON DIE ALLTAGSSITUATION MIT DEN ENTSPRECHENDEN AUFGABEN SO KOMPETENT, WIE DIES DIE HANDLUNGSKOMPETENZ(EN) BESCHREIBEN?</p> <p>Relevante Leistungsziele bzw. davon abgeleitete Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • e2.bt1 - Sie recherchieren Informationen im Rahmen eines Auftrags systematisch über verschiedene Quellen. • e2.bt3 - Sie prüfen die recherchierten Informationen auf deren Qualität und klassifizieren sie nach betrieblicher Relevanz. • e2.bt4 - Sie bereiten die relevanten Informationen für die auftraggebende Stelle auf. 		
<p>Beurteilung und Begründung für nicht erreichte Punkte</p>	<p>Konkrete Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung</p>	<p>Beobachtung / Bemerkung</p>	<p>Punkte</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation in jeder Hinsicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht vollständig allen Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkte/ Ergebnisse: Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen vollständig allen Anforderungen. • Prozesse/Vorgehensweisen: Die Aufgabenbearbeitung entspricht vollständig allen Anforderungen. 	<p>Die Präsentation, das Fachgespräch und das Antwortschreiben entsprechen vollständig allen Erwartungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben wurde auf in Bezug auf formelle Fehler korrigiert / nachbearbeitet und ist formell vollumfänglich korrekt. <input type="checkbox"/> Die Grundlagen für eine rechtliche korrekte Einsprache wurde recherchiert und konnten den Expertinnen und Experten vollumfänglich nähergebracht werden. <input type="checkbox"/> Die Risiken und Gefahren bei der Bearbeitung der Einsprache in der bearbeiteten Handlungssimulation konnten vollständig aufgezeigt werden <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>3</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht im Grundsatz den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht im Grundsatz den Anforderungen. Abweichungen betreffen Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation nicht kritisch sind. 	<p>Die Präsentation, das Fachgespräch und das Antwortschreiben entsprechen im Grundsatz den Erwartungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben wurde auf in Bezug auf formelle Fehler korrigiert / nachbearbeitet und ist formell korrekt. Einzelne unkritische Fehler sind zulässig. <input type="checkbox"/> Die Grundlagen für eine rechtliche korrekte Einsprache wurde recherchiert und konnten den Expertinnen und Experten zum Teil nähergebracht werden. <input type="checkbox"/> Die Risiken und Gefahren bei der Bearbeitung der Einsprache in der bearbeiteten Handlungssimulation konnten unvollständig aufgezeigt werden. Es sind unkritische Fehler feststellbar. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>2</p>

<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation im Kern nur teilweise kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nur teilweise den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einige Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht allen Anforderungen. Die Abweichungen betreffen auch einzelne Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Die Präsentation, das Fachgespräch und das Antwortschreiben entsprechen nur teilweise den Erwartungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben wurde auf in Bezug auf formelle Fehler nur ansatzweise korrigiert / nachbearbeitet und ist formell mangelhaft. Es enthält zum Teil kritische Fehler. <input type="checkbox"/> Die Grundlagen für eine rechtliche korrekte Einsprache wurde recherchiert und konnten den Expertinnen und Experten zum Teil nähergebracht werden. <input type="checkbox"/> Die Risiken und Gefahren bei der Bearbeitung der Einsprache in der bearbeiteten Handlungssimulation konnten unvollständig aufgezeigt werden. Es sind kritische Fehler feststellbar. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>1</p>
<p>Die kandidierende Person hat die Alltagssituation nicht kompetent bewältigt. Die Leistung entspricht nicht den Erwartungen an eine Fachperson am Ende der Grundbildung. Das heisst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwickelte Lösungen und Aussagen entsprechen nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. • Die Aufgabenbearbeitung entspricht nicht den Anforderungen. Die Abweichungen betreffen viele Aspekte, welche für die Bewältigung der Situation kritisch sind. 	<p>Die Präsentation, das Fachgespräch und das Antwortschreiben entsprechen nicht den Erwartungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortschreiben wurde auf in Bezug auf formelle Fehler nur ansatzweise korrigiert / nachbearbeitet und ist formell mangelhaft. Es enthält viele kritische Fehler. <input type="checkbox"/> Die Grundlagen für eine rechtliche korrekte Einsprache wurde mangelhaft recherchiert und konnten den Expertinnen und Experten zum Teil oder nicht nähergebracht werden. <input type="checkbox"/> Die Risiken und Gefahren bei der Bearbeitung der Einsprache in der bearbeiteten Handlungssimulation konnten nicht aufgezeigt werden. Es sind viele kritische Fehler feststellbar. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Vertiefungsaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. <input type="checkbox"/> Die Lösung aller Transferaufgaben entspricht vollständig allen Erwartungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>0</p>

MUSTER-ENDVERSION

Max Mustermann
Mustergasse 10
1010 Musterstadt

EINSCHREIBEN

Steueramt Stadt
Bereich Einsprachen
Frau Maria Muster
Mustergasse 1
1010 Musterstadt

Musterstadt, 15. April 20XX

Betreff: Einsprache Veranlagungsverfügung vom 10. April 20XX

Sehr geehrte Frau Muster

Ich beziehe mich auf die Veranlagungsverfügung vom 10 April 20XX.

Sie haben meine Zahlungen über CHF 6'883 in die Säule 3a mit der Begründung: «Zahlungsnachweis fehlt» nicht zum Abzug zugelassen.

Beiliegend schicke ich Ihnen die Bescheinigung meiner Bank über die getätigten Zahlungen. Sie belegen, dass ich die Beiträge tatsächlich geleistet habe. Ich bitte Sie deshalb, die Abzüge zu gewähren.

Freundliche Grüsse

MAX MUSTERMANN

Max Mustermann

Beilagen:

– Bescheinigung über 3a-Zahlungen

BEILAGE VORHANDEN

KI-ARBEITSVORLAGE FÜR USB-STICK; KANDIDAT/IN

Steueramt Stadt
Bereich Einsprachen
Frau Maria Muster
Mustergasse 1
1010 Musterstadt

Max Mustermann
Mustergasse 10
1010 Musterstadt

Betreff: Ihre Einsprache gegen die Veranlagungsverfügung vom 10. April 20XX

Sehr geehrter Herr Mustermann

Wir bestätigen den fristgerechten Eingang Ihrer Einsprache gegen die Veranlagungsverfügung vom 10. April 20XX.

Ihre Eingabe ist am [Datum des Eingangs, z.B. 15. April 20XX] bei uns eingegangen und damit innerhalb der gesetzlichen Frist eingereicht worden. Damit sind alle für die Bearbeitung Ihrer Einsprache erforderlichen Unterlagen vollständig eingereicht.

Wir werden Ihre Einsprache nun prüfen und sie über das weitere Vorgehen informieren.

Freundliche Grüsse
Steuerverwaltung Musterstadt

MARIA MUSTER

Maria Muster

maria.muster@musterstadt.swiss

Direkt: +41 58 888 88