



Regierungsrat

Luzern, 21. Februar 2014

ANTWORT AUF ANFRAGE**A 418**

Nummer: A 418
Protokoll-Nr.: 214
Eröffnet: 09.09.2013 / Finanzdepartement

Anfrage Hunkeler Yvonne und Mit. über den Umsetzungsstand im Projekt LuTax**A. Wortlaut der Anfrage**

Gemäss Terminplan LuTax ist der Rollout in diesem Projekt Mitte 2013 abgeschlossen worden. Weder im Steuerbulletin der Dienststelle Steuern noch auf der Homepage von LuTax ist von Projektschwierigkeiten die Rede. Lediglich die Datenmigration wird als "recht herausfordernd" bezeichnet und der Aufwand für die Qualitätskontrolle der Personen- und Objektdaten sei für die Gemeinden "recht gross". Die Rückmeldungen aus verschiedenen Gemeinden hinsichtlich der Steuererklärung und -veranlagung 2012 hingegen sind bedenklich. Die Datenmigration erfolgte unbefriedigend und verursacht in den Gemeinden überdurchschnittlichen Mehraufwand. Viele Steuerrechnungen konnten nicht fristgerecht verschickt werden, es existieren Probleme mit dem Scanningsystem, die Daten werden nicht zeitnah verarbeitet. So werden beispielsweise Bürgerinnen und Bürger zur Einreichung der Steuererklärung gemahnt, obwohl diese bereits seit längerer Zeit im Scanningcenter in Zürich zur Verarbeitung lagen. Die Dienstleistungsqualität und die Kundenfreundlichkeit lässt zu wünschen übrig. Insbesondere im Bereich der Liegenschaftssteuern und der beschränkt Steuerpflichtigen scheinen grosse Probleme zu existieren.

Aus diesem Grund stellen sich folgende Fragen:

1. Wie ist der Umsetzungsstand generell im Projekt LuTax in Bezug auf Qualität, Termin und Kosten?
2. Wie hat sich die Dienstleistungsqualität in den Gemeinden seit der Einführung von LuTax verändert (Entwicklung Veranlagungsstand, Rückmeldungen der Steuerpflichtigen, berechnete Reklamationen usw.)?
3. Welche Probleme bestehen bei den Gemeinden, im Kanton und im Scanningcenter in Zürich?
4. Welche Auswirkungen hat die Einführung von LuTax auf die Mitarbeitendenzufriedenheit in den Steuerämtern der Gemeinden?
5. Wie gedenkt der Kanton diese zu lösen? Welche Massnahmen wurden oder werden ergriffen?
6. Wer trägt die Verantwortung und die Kostenfolgen aufgrund der aufgetretenen Probleme?
7. Wie haben sich Kosten und Nutzen des Projekts entwickelt? Gibt es Abweichungen zu den Schätzungen gemäss Botschaft B 80? Wie wird die Kosten-Nutzen-Schätzung überprüft? Wie werden die Gemeinden in diese Berechnungen miteinbezogen?
8. Wie hoch ist der Mehraufwand? Wer trägt diesen (Anteil Kanton/Gemeinden)?
9. Ist die gemäss B 55 (Massnahmen im Rahmen des Projekts Leistungen und Strukturen) erwartete Effizienzsteigerung ab 2014 aus der Umsetzung von LuTax von 3 Millionen

Franken beim Kanton und 3 Millionen Franken bei den Gemeinden nach dem heutigen Kenntnisstand noch realistisch?

Hunkeler Yvonne
Aregger André
Lichtsteiner-Achermann Inge
Roos Willi Marlis
Wüest Franz
Gmür-Schönenberger Andrea
Arnold Erwin
Lütolf Jakob
Zurkirchen Peter

Bucher Peter
Bucher Franz
Dissler Josef
Kaufmann Pius
Galliker Priska
Kottmann Raphael
Frey-Neuenschwander Heidi

B. Antwort Regierungsrat

Zu Frage 1: Wie ist der Umsetzungsstand generell im Projekt LuTax in Bezug auf Qualität, Termin und Kosten?

Das Projekt LuTax konnte im November 2013 abgeschlossen werden. Die in der Botschaft B 80 vom 18. November 2008 und Ergänzungsbotschaft B 80a vom 8. September 2009 formulierten Ziele wurden mit Ausnahme einer leichten Terminverzögerung erreicht. Die Voraussetzungen, um die wirtschaftlichen Ziele erreichen zu können, sind geschaffen. Speziell zu erwähnen sind:

- **Qualität und Funktionen:** Die geforderten Funktionen wurden umgesetzt. Die Daten der 87 Luzerner Gemeinden wurden ab Steuerperiode 2004 und während dem laufenden Betrieb migriert. Diese ausgeprägte Komplexität und die Datenmenge (10 Jahre x 250'000 Steuerpflichtige) haben unsere externen Softwarepartner (KMS AG in Kriens) sehr gut gemeistert. Vor besondere Herausforderungen stellten uns diejenigen Gemeinden, welche seit 2004 fusioniert haben und dabei ihre Datenbestände aus unterschiedlichen Steuerapplikationen technisch nicht oder zumindest nicht optimal migrierten. Diese Altlast haben wir mit dem Projekt LuTax zusätzlich umgesetzt. Zudem sind die Dateninhalte durch die Gemeinden geprüft und/oder manuell korrigiert worden. Grundsätzlich ist festzuhalten, dass mit LuTax die Daten nicht besser oder schlechter werden. Sie bleiben gleich gut wie sie früher waren, nur werden die Daten heute vernetzter, indem diese aufeinander abgestimmt und nicht länger redundant in verschiedensten Systemen und Insellösungen mehrfach und unterschiedlich aktuell gespeichert werden.
- **Massenversand-Outputmanagement:** Bekanntlich werden mit LuTax alle Versanddokumente nicht mehr je Gemeinde individuell aufbereitet, eingepackt und verschickt, sondern über den ganzen Kanton einheitlich nach einem verbindlichen Ablaufprozedere erstellt. Die Umwandlung der elektronischen Druckfiles, die Sortierung und der Ausdruck in die kundenspezifischen Dokumente erfolgt industrialisiert über die Druckstrassen der Swiss Post Solution (Tochtergesellschaft der Post AG) in Schlieren. Die Gemeinden prüfen heute den Output direkt am Bildschirm, bevor dieser ausgedruckt wird. Zudem haben die Gemeinden nach wie vor die Möglichkeit, eine sogenannte Schalterrechnung beim direkten Kundenkontakt vor Ort zu produzieren. Grundsätzlich schränkt ein zentraler Output sachgemäss viele liebgewonnen Arbeitsabläufe und die Individualität der Gemeindesteuerfachleute ein, ermöglicht andererseits ein über den ganzen Kanton einheitliches Servicelevel. Ebenso erhalten heute die Luzerner Steuerkunden ihre Staats- und Gemeindesteuerrechnung sowie die Bundessteuerrechnung in einem Versand. Vorbei sind die Zeiten, wo die Kunden nicht mehr an eine nachfolgende Bundessteuerrechnung dachten und deshalb finanziell falsch disponierten.
- **Kosten:** Das bewilligte Investitionsbudget beträgt rund 11.7 Millionen Franken. Der Budgetrahmen wurde eingehalten. Weitere Informationen zu den Kosten können der Ab-

rechnungsbotschaft entnommen werden, die im Sommer 2014 dem Kantonsrat vorgelegt wird.

- **Termin:** Ursprünglich beabsichtigten wir die Migrationsarbeiten bereits Ende 2012 abzuschliessen. Da für den politischen Genehmigungsprozess der Ergänzungsbotschaft (B 80a) zusätzliche Zeit erforderlich war und die Datenqualität bei den fusionierten Gemeinden schlechter war als erwartet, haben wir die Migrationsphase bis Ende Juni 2013 verlängert. Diese leichte Verzögerung reichte weder den Gemeinden noch unseren Kunden zum Nachteil.

Zu Frage 2: Wie hat sich die Dienstleistungsqualität in den Gemeinden seit der Einführung von LuTax verändert (Entwicklung Veranlagungsstand, Rückmeldungen der Steuerpflichtigen, berechnete Reklamationen, etc.)?

Der Garant für eine ansprechende und lösungsorientierte Dienstleistungsqualität ist bekanntlich weniger die Software, sondern vielmehr das Verhalten und das Interagieren der Steuerfachleute mit unseren Kunden. Diese weichen Faktoren bleiben daher durch LuTax weitgehend in bisher gewohntem Ausmass erhalten. Im Zuge der grossen Zusatzbelastungen der kantonalen und der kommunalen Steuerfachleute parallel zum Tagesgeschäft, sind die Veranlagungsstände im Kundensegment Unselbständigerwerbende zwangsläufig tiefer als in den Vorjahren und den Vorgaben der Dienststelle Steuern. Dies ist jedoch aus zwei Gründen unkritisch: Erstens gehen wir davon aus, dass die Gemeinden diesen leichten Rückstand in den Folgeperioden aufholen werden und zweitens bewegen sich die aktuellen Veranlagungsstände im interkantonalen Vergleich nach wie vor auf einem guten Stand.

Unmittelbar nach den Migrationen gab es einzelne interne Reklamationen von Gemeindesteuerfachleuten im Bereich Datenqualität. Im Bereich Druckoutput passierten in Einzelfällen geringfügige Fehler, welche umgehend nach Rücksprache mit den betroffenen Kunden korrigiert werden konnten. Alle involvierten Stellen lernten jedoch daraus, indem diese ihre Prozesse und Qualitätssicherungsmassnahmen weiter verfeinerten. Bei einem Kundenbestand von 250'000 Steuerpflichtigen und ca. 500 involvierten Steuerfachleuten kann auch in Zukunft nicht jeder Fehler ausgeschlossen werden. Wichtig erscheint aber, alle systemischen Fehlerquellen konsequent auszuschliessen sowie bei Einzelfehlern weiterhin rasch das direkte Gespräch mit den Kunden zu suchen.

Nach wie vor eine Herausforderung bleibt der Bereich der Objektdaten. Bis anhin hatte jede Gemeinde noch separate Lösungen zur Abwicklung ihrer Liegenschaftssteuerfakturierung. Mit LuTax werden diese immobilienpezifischen Informationen direkt aus der bestehenden Immobilienbewertungslösung übernommen. In dieser Applikation war bis anhin nur die grundbuchrechtliche Sicht für die Katasterschätzung relevant. Als Folge von LuTax müssen neu alle Immobiliendaten beziehungsweise die Eigentumsanteile daran mit der steuerrechtlich subjektrechtlichen Sicht verknüpft werden. Die entsprechenden Arbeiten sind weitgehend abgeschlossen.

Die interne und die externe Auskunftsbereitschaft konnte dank der elektronischen Dossierhaltung massiv gesteigert werden. Heute sind alle involvierten Stellen beim Kanton und bei den Gemeinden mit ein paar Mausklicks jederzeit und ortsunabhängig vollumfänglich und sofort im Bild. Gerade für kleinere Gemeinden ermöglicht dieser technologische Fortschritt neues Potenzial, um Zusammenarbeitsformen im Steuerbereich auch über die Gemeindegrenze zu nutzen.

Zu Frage 3: Welche Probleme bestehen bei den Gemeinden, im Kanton und im Scanning-center in Zürich?

In den Monaten März bis Mai 2013 gab es im Scan Center Zürich einen Verarbeitungsrückstand im Bereich der Eingangsregistrierung und bei der Extraktion der Ziffern. Nach unserer Intervention konnte das Scan Center Zürich den Rückstand bei den Akteneingangsregistrierungen schnell aufholen, so dass der erstmalige Mahnlauf zur Einreichung der Steuererklärung ordnungsgemäss erfolgen konnte.

Auf 2014 wurden verschiedene Optimierungsschritte im Bereich der Datenextraktion aus den Wertschriftenverzeichnissen umgesetzt. Zudem wurde die Anzeigefunktionalität der gescannten Dokumente verbessert, wie dies den Gemeinden im Sommer 2013 versprochen wurde. Weiter können zusätzliche elektronische Pendenzen gesetzt werden. Dank zusätzlicher Summenbildungen bei handausgefüllten Steuerformularen wird die Datenqualität verbessert. Diese Massnahmen werden auf die Steuerperiode 2013 aktiv.

Im Weiteren haben wir auch die gewünschten Verbesserungen in der Anzeigesoftware umgesetzt. Dazu musste die MetaFrame-Plattform durch die DIIN (Dienststelle Informatik des Kantons Luzern) auf den neusten Stand gebracht werden. Die Arbeitsplätze der meisten Gemeinden werden im Februar 2014 auf die neue Farm aufgeschaltet. Ebenso werden ab der Steuerperiode 2013 die eingescannten Dokumente farbig angezeigt.

Zu Frage 4: Welche Auswirkungen hat die Einführung von LuTax auf die Mitarbeitendenzufriedenheit in den Steuerämtern der Gemeinden?

Das LuTax-Projekt ist wahrscheinlich seit Bestehen der kommunalen und kantonalen Steuerbehörden das grösste und einschneidendste Veränderungsprojekt. Mit LuTax wurde möglich, dass wir im schweizweiten Vergleich in der Organisation unserer Verbundaufgaben zwischen Kanton-Gemeinde hervorragend aufgestellt sind. Zudem schufen wir damit auch die notwendigen Voraussetzungen, um überhaupt zukunftsfähige E-Governmentangebote einführen zu können.

Vor diesem Hintergrund wird verständlich, dass solch grosse Veränderungen nie allen Angestellten entsprechen oder gar im Widerspruch zu individuellen Vorlieben stehen können. Die Dienststelle Steuern misst die Mitarbeiterzufriedenheit ihrer Mitarbeitenden unter anderem an der Fluktuationsquote. Diese bewegt sich in den letzten Jahren auf stabilem Niveau. Die grosse Mehrheit der Mitarbeitenden spornte das Projekt LuTax sogar an, indem sie aktiv die Zukunft mitprägen konnten. Die Zufriedenheit der Gemeindemitarbeitenden liegt im Führungsbereich der Gemeinden und kann daher durch die Dienststelle Steuern nicht beurteilt werden. Wichtig in diesem Zusammenhang ist, dass noch vorhandene Mängel schnell behoben werden. Zudem muss die organisatorische Veränderungskadenz in den nächsten Jahren wieder auf ein branchenübliches Niveau gedrosselt werden. Die Dienststelle Steuern ist zuversichtlich, dass sich die Mitarbeiterzufriedenheit allseits einpendelt und sogar eine Prise Stolz auf die gemeinsame Schaffenskraft der kommunalen und kantonalen Steuerprofis einkehren wird.

Zu Frage 5: Wie gedenkt der Kanton diese zu lösen? Welche Massnahmen wurden oder werden ergriffen?

Siehe Antworten zu den Fragen 1 bis 3.
Weiter wurden die gemeinsamen Arbeitsgruppen "Erfa LuTax Organisation" und "Erfa LuTax Technik" eingesetzt, in diesen paritätisch Mitarbeitende der Gemeindesteuerämter und der Dienststelle Steuern mitwirken. Diese Arbeitsgruppen sind für die Weiterentwicklung der zentralen Steuer-Plattform zuständig.

Zu Frage 6: Wer trägt die Verantwortung und die Kostenfolgen aufgrund der aufgetretenen Probleme?

Die Verantwortlichkeiten sind in der Botschaft B 80 und B 80a sowohl bezüglich Investitions- und Betriebskosten als auch im Zusammenhang mit den Projektaufwendungen klar geregelt. Im Grundsatz tragen der Kanton und die Gemeinden ihre Anteile im Rahmen ihrer Aufgabenteilung. Interne Mehraufwände der Veranlagungsstellen infolge Kontroll- und Reinigungsarbeiten oder Anpassungen an die harmonisierten Verarbeitungsprozesse tragen die jeweiligen Stellen. Es gibt keinen Grund, an dieser Regelung Änderungen vorzunehmen.

Zu Frage 7: Wie haben sich Kosten und Nutzen des Projekts entwickelt? Gibt es Abweichungen zu den Schätzungen gemäss Botschaft B 80? Wie wird die Kosten-Nutzenschätzung überprüft? Wie werden die Gemeinden in diese Berechnungen miteinbezogen?

Eine abschliessende wirtschaftliche Beurteilung erfolgt im Rahmen der Abrechnungsbotschaft. Es ist jedoch schon heute klar, dass das Ausmass und die Verteilung des Nutzens zwischen Gemeinden und Kanton, wie in der Ergänzungsbotschaft B 80a prognostiziert, erreicht werden kann. Mehrkosten auf Seite der Gemeinden fallen im Bereich des Druckoutputs an, da zum Beispiel auch die Steuererklärungen bei der Swiss Post Solution gedruckt und verpackt werden, sowie bei den Anbindungskosten der Gemeindearbeitsplätze. Aufgrund einer Umfrage bei den Gemeinden gingen wir bei der Erstellung der Botschaft von 310 Arbeitsplätzen aus, die an LuTax angeschlossen werden müssen. Momentan sind rund 575 Gemeinde-Arbeitsplätze an LuTax angeschlossen. Bei den Aufwänden im Bereich Druckoutput gibt es eine Verlagerung der Aufwände von den Gemeinden und Kanton zu der Swiss Post Solution. Beide Seiten werden von administrativen Aufgaben grossmehrheitlich entbunden und können dadurch ihre Personalressourcen auf andere Aufgabenbereiche der Veranlagung konzentrieren. Im Gegenzug werden die oben erwähnten Mehrkosten durch die günstigeren Kosten im Bereich des Scannings bei Kanton und Gemeinden kompensiert.

Zu Frage 8: Wie hoch ist der Mehraufwand? Wer trägt diesen (Anteil Kanton / Gemeinden)?

Siehe Antworten zu den Frage 6 und 7.

Zu Frage 9: Ist die gemäss B 55 (Massnahmen im Rahmen des Projekts Leistungen und Strukturen) erwartete Effizienzsteigerung ab 2014 aus der Umsetzung von LuTax von 3 Millionen Franken beim Kanton und 3 Millionen Franken bei den Gemeinden nach dem heutigen Kenntnisstand noch realistisch?

Für die Projektverantwortlichen ist das Nutzenpotenzial gemäss Botschaft B 80 und B 80a massgebend. Diese Zielvorgabe erachten wir nach wie vor als realistisch und werden nach Projektabschluss auch Rechenschaft darüber ablegen. Neben dem prognostizierbaren Nutzen ergeben sich für die Gemeinden und den Kanton zusätzliche, nicht minder relevante Chancen:

- Aufgrund der elektronischen Dossierführung können wir heute alle Landwirte zentral in den Räumlichkeiten der Buobenmatt ohne Vorortbesuch (infolge dezentralen Aktenhaltung) veranlagern. Zudem können wir auch die Aufsicht und Betreuung der Gemeinden durch unsere Gemeinderevisoren verstärkt ohne Besuch vor Ort wahrnehmen. Dadurch können Reisezeit und Spesenkosten erheblich reduziert werden.
- Der gesamte Steuerbereich produziert ca. 10 Millionen A4-Seiten pro Jahr. Wo sich früher bei den Gemeinden oder beim Kanton Unmengen von Papierakten stapelten, sind heute praktisch nur noch Bildschirme ersichtlich. Viele nichtwertschöpfende Arbeitsschritte

durch eine physische Archivierung fallen heute komplett weg. Als Nebeneffekt profitiert auch der Datenschutz (herumliegende Steuerakten, nicht einbruchssichere Kellerräume etc.).

- Neue Zusammenarbeitsformen für die Gemeinden werden jetzt einfach möglich. Sei dies im Bereich von personellen Stellvertretungen, gegenseitigen Aushilfen oder bis hin zur Regionalisierung von Steuerämtern. Wo früher die dezentralen Systemlandschaften dies praktisch verunmöglichten, kann dies heute einfach und ohne Schulungs- und Migrationsaufwand genutzt werden.
- Früher war die Einführung von E-Services mit einer dezentralen Systemlandschaft kaum ökonomisch zu verantworten. Heute ist das Fundament für einen effizienten Aufbau von E-Angeboten gelegt. Wir werden als nächstes die E-Fristerstreckung für Unselbständige einführen (mehrere zehntausend pro Jahr). Der Prüfprozess und das Antwortschreiben kann dabei voll automatisch eingerichtet werden, ohne dass individuelle Schreiben durch die Veranlagungsbehörden erstellt werden müssten.
- Unzählige und aufwändige Papiermeldungen zwischen kommunalen, kantonalen und interkantonalen sowie Sozialversicherungsanstalten sind heute automatisiert. Vergessen sind die Zeiten, wo eine fehlende Papiermeldung zu einer ausstehenden Besteuerung führen konnte. Auch die Ausgleichskassen, die Dienststelle Militär und die Fachstelle Stipendien profitieren von diesen automatisierten Prozessen. Der Datenaustausch für die Erhebung des Wehrpflichtersatzes erfolgt nicht mehr mit Papiermeldungen, welche auf der Empfängerseite wiederum erfasst wurden, sondern vollautomatisch. Seit Mitte 2013 werden auch alle AHV-Meldungen an die Ausgleichs- und Verbandskassen nur noch elektronisch gesendet. Weitere Meldungen wie die Kapitaleistungen aus Säulen 2 und 3b, Rentenleistungen aus Säulen 2 und 3b, Ausscheidungen etc. werden künftig ebenfalls nur noch elektronisch gemeldet. Dank dem zentralen Steuerregister werden ab Anfang 2014 Informationen für die Prämienverbilligungen elektronisch der Ausgleichskasse Luzern gemeldet. Die Ausgleichskasse kann dann die Begehren in der Mehrheit der Fälle maschinell verarbeiten. Allein die kantonale Ausgleichskasse kann gemäss Medienberichten infolge LuTax 2.5 Personaleinheiten einsparen. Die AHV-Zweigstellen der Gemeinden werden dadurch stark entlastet.

Zusammenfassend gilt es, das in der Botschaft B 80a ausgewiesene und neu erzielte Rationalisierungspotenzial bei allen beteiligten Stellen insgesamt auszuschöpfen.