



Kantonsrat

Anfrage Stephan Betschen Mit. über die Einführung der Software für die Steuerveranlagung 2020

eröffnet am

Im Februar 2021 hat die Dienststelle Steuern des Kantons Luzern mit den Unterlagen für die Veranlagung 2020 auch die bereits im Dezember 2020 angekündigte neu konzipierte Software freigegeben. Schon bald zeichnete sich ab, dass diese überdurchschnittlich viele Probleme bereitet. Fehler gab es unter anderem beim Download: Die Software konnte meistens nur mit Schwierigkeiten von den Servern auf den lokalen PC geladen werden. Auch die lokale Installation verlief nicht fehlerfrei. Und zu guter Letzt konnte der automatische Import der Angaben aus den letzten Steuererklärungen vielfach nicht sichergestellt werden.

Einmal installiert war nicht nur die Bedienung äusserst gewöhnungsbedürftig. Teilweise konnten Eingaben in den Bereichen Einkommen oder Liegenschaften erst gar nicht erfasst werden. Zudem konnten teilweise Dokumente nicht gedruckt werden.

Diese Unzulässigkeiten führten nebst Frustration bei den Benutzern auch zu einer hohen Anzahl von Anrufen bei der speziell für diese Software eingerichteten Hotline. Diese war alsbald überlastet und musste ausser Betrieb gesetzt werden. Anfragen mussten via E-Mail an die zuständige Organisation gerichtet werden. Diese hat unter anderem kommuniziert, dass viel Aufwand in die Fehlerbehebung gesteckt wird. Zudem werde die Support-Organisation aufgestockt.

Nebst der grossen Anzahl von Kontakten zu den Support-Organisationen gab es auch eine beachtliche Reaktion in der Presse und auf den sozialen Medien. Die aktuellen Fehler in der Entwicklung, Verteilung und Installation der Software wurden eingestanden sowie Verbesserung und Fehlerbehebung versprochen. In einer Videobotschaft nahm der Dienststellenleiter Stellung zu diesem Thema.

Das weitere Vorgehen wurden nachvollziehbar erklärt. Keine Aussagen dagegen wurden zu den Mehrkosten gemacht. Die FDP. Die Liberalen stellen deshalb zu diesem Thema folgende Fragen:

1. Es wurde kommuniziert, dass die personelle Besetzung der Hotline aufgestockt wurde. Wer trägt die dadurch entstehenden Mehrkosten? Wie lange fallen diese an? Ab wann werden diese wieder gesenkt? Sind in den kommenden Jahren ähnliche Kosten zu erwarten?
2. Auch für die Fehlerbehebung in den erwähnten Bereichen muss mit Mehraufwand gerechnet werden? Trägt der Kanton als Besteller die daraus resultierenden Mehrkosten?
3. Für das bessere Verständnis und die einfachere Handhabung der Software wurden Erklärvideos in Aussicht gestellt. Auch hier entstehen durch die Produktion, Verteilung und Unterhalt Mehrkosten. Wer trägt diese?
4. Es wurde erwähnt (LZ 26. Februar 21) dass seit Mai 2020 insgesamt fünf Testphasen mit jeweils zehn und mehr Testpersonen bei der Dienststelle Steuern durchgeführt wurden. Die Herstellerfirma habe zusätzliche Tests gemacht. Wurde die Software vor

der Neulancierung unzureichend getestet? Wie wurde sichergestellt, dass es sich um eine repräsentative Testgruppe handelte?

5. Wird das elektronische Einreichen von Steuererklärungen durch die nötigen Updates erschwert oder sogar verzögert?
6. Wann sind die notwendigen Updates zu erwarten? Wie werden die Benutzeranforderungen (z.B. bessere Menüführung) berücksichtigt?
7. Wie sind die Kosten zwischen Besteller (Kanton Luzern) und Lieferant (Information Factory) geregelt? Wurde ein Fixpreis oder Kostendach vereinbart? Oder erfolgt die Lieferung nach Aufwand?
8. Die Beschaffung der neuen Lösung wurde nicht öffentlich ausgeschrieben. Welche Gründe führten zum Entscheid dies nicht zu tun?
9. Falls eine der Begründung war, das Auftragsvolumen habe den Schwellenwert von Fr. 250'000.- nicht erreicht: Welche relevanten Initial- und Folgekosten wurden in die Betrachtung miteinbezogen (z.B. Entwicklung, Lizenzen, Hardware, Support, Wartung)? Wie wurden diese berechnet (u.a. Nutzungsdauer)?
10. Welche Kriterien führten zum Entscheid mit dem ausgewählten Lieferanten die neue Lösung zu entwickeln und einzuführen? Gibt es transparente Eignungs- oder Zuschlagskriterien?
11. Wie wird zukünftig sichergestellt, dass ein solches Projekt oder vergleichbare prozessual professionell, effizient und effektiv zur Zufriedenheit aller Betroffenen durchgeführt werden kann?