

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

eröffnet am 15.März 2021

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 Steuer- software freigegeben. Schon bald zeichnete sich ab, dass diese überdurchschnittlich viele Probleme bereitet. Fehler gab es unter anderem beim Download: Die Software konnte meis- tens 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 konn- ten Eingaben in den Bereichen Einkommen oder Liegenschaften erst gar nicht erfasst wer- den. Zudem konnten teilweise Dokumente nicht gedruckt werden.

Diese Unzulänglichkeiten führten zu Frustration bei den Benutzern, aber auch zu zahlreichen Anrufen bei der speziell für diese Software eingerichteten Hotline. Diese war alsbald überlas- tet und musste ausser Betrieb gesetzt werden. Anfragen mussten via E-Mail an die zustän- dige Organisation gerichtet werden. Diese hat unter anderem kommuniziert, dass viel Auf- wand in die Fehlerbehebung gesteckt wird. Zudem werde die Support-Organisation aufge- stockt.

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

Das weitere Vorgehen wurde nachvollziehbar erklärt. Keine Aussagen wurden dagegen zu den Mehrkosten gemacht.

Die FDP.Die Liberalen stellt deshalb 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 er- warten?
2. Auch für die Fehlerbehebung in den erwähnten Bereichen muss mit Mehraufwand ge- rechnet werden? Trägt der Kanton als Besteller die daraus resultierenden Mehrkosten?
3. Für das bessere Verständnis und die einfachere Handhabung der Software wurden Er- klärvideos in Aussicht gestellt. Auch hier entstehen durch die Produktion, die Verteilung und den Unterhalt Mehrkosten. Wer trägt diese?
4. Es wurde erwähnt (LZ vom 26. Februar 2021), dass bei der Dienststelle Steuern seit Mai 2020 insgesamt fünf Testphasen mit jeweils zehn und mehr Testpersonen 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 ein 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 250'000 Franken 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 Projekte prozessual professionell, effizient und effektiv zur Zufriedenheit aller Betroffenen durchgeführt werden?

Betschen Stephan

Scherer Heidi

Syfrig Luzia

Meier Thomas

Bucher Philipp

Zemp Gaudenz

Boos-Braun Sibylle

Wermelinger Sabine

Schurtenberger Helen

Born Rolf

Zeier Maurus

Wolanin Jim

Amrein Ruedi

Bärtschi Andreas

Marti André