



KANTONSratsPROTOKOLL

Sitzung vom 16. März 2021
Kantonsratspräsidentin Fanaj Ylfete

A 510 Anfrage Betschen Stephan und Mit. über die Einführung der Software für die Steuerveranlagung 2020 / Finanzdepartement

Die Anfrage A 510 wurde auf die März-Session hin dringlich eingereicht.

Der Regierungsrat ist mit der dringlichen Behandlung einverstanden.

Der Rat stimmt der dringlichen Behandlung mit 106 zu 8 Stimmen zu.

Die Anfrage A 510 und die Anfrage A 509 von Simone Brunner über die Beschaffung sowie Probleme mit der Steuersoftware 2020 werden als Paket behandelt.

Stephan Betschen ist mit der Antwort des Regierungsrates teilweise zufrieden und verlangt Diskussion.

Simone Brunner ist mit der Antwort des Regierungsrates teilweise zufrieden und verlangt Diskussion.

Simone Brunner: Grundsätzlich bringen die Antworten zumindest ein kleines Licht ins Dunkel der Causa Steuersoftware. Vieles bleibt aber nach wie vor unklar, respektive es gibt einige Widersprüche, und einige Ausführungen sind oberflächlich. Ich komme zum ersten Punkt, der Beschaffung: Die Ausführungen zum Beschaffungsprozess dieser Steuersoftware sind so weit nachvollziehbar; ob das Ganze korrekt abgelaufen ist oder nicht, lässt sich schwer beurteilen, weil die geforderte Kostenaufstellung fehlt. Ich werde deshalb den Eindruck nicht los, dass bei dieser Angelegenheit sowohl bei den budgetierten als auch den effektiven Kosten nicht ganz mit offenen Karten gespielt wird. Ein exemplarisches Beispiel dazu: In den Ausführungen heisst es, dass die Kosten für den Helpdesk jährlich pauschal bei rund 38 000 Franken liegen. Gemäss «Luzerner Zeitung» heisst es in einem Statement, dass der Kanton einen Teil der Mehrkosten aufgrund der vermehrt anfallenden Supportanfragen übernehmen werden muss. Welche Aussage nun stimmt, ist mir nicht klar. Zum zweiten Punkt, der Kommunikation: Die Spalten der Leserbriefe füllen sich mit entrüsteten Schilderungen rund um die Benutzung der Steuersoftware. Die Medien nehmen sich dieses Themas an, und seitens des Finanzdepartementes wird als Erstes kritisiert, dass Frau und Mann nicht fähig seien, diese Steuersoftware richtig zu bedienen. Statt die Fakten zu präsentieren und für Fehler geradzustehen, die im Arbeitsgeschehen nun einmal passieren, und so allen Kritikerinnen und Kritikern den Wind aus den Segeln zu nehmen, werden wir stille Beobachterinnen und Beobachter eines kommunikativen Flops seitens des Finanzdepartementes. Das hätte nicht passieren müssen. Die öffentliche Verwaltung ist ein Service public für die Menschen des Kantons, das Credo lautet: das beste Produkt zum besten Preis. Das heisst, dass nebst externem technischem Know-how auch die Bevölkerung gefragt ist. Für einen grossen Teil von uns wird es ein Problem sein, diese Steuererklärung oder ein Härtefallgesuch auszufüllen. Es gibt aber immer Personen, für die es eine Herausforderung bedeutet, und an denen sollte sich die Ausgestaltung solcher digitalen Produkte orientieren, Stichwort Partizipation auch bei der Entwicklung digitaler Produkte. Damit diese Produkte passen, müssen die Luzernerinnen und Luzerner in die

Entwicklung mit einbezogen werden. Das mag Zeit und Geld in Anspruch nehmen, aber schlussendlich wird es sich lohnen.

Stephan Betschen: Die Ausgangslage ist bekannt: Anfang Februar 2021 haben die Bewohnerinnen und Bewohner des Kantons Luzern die Aufforderung zur Einreichung der Steuererklärung 2020 erhalten und damit auch den Link zum Download der neuen, sagenhaften Software. Daraufhin haben viele gewissenhaft versucht, die Software herunterzuladen und mit dem Ausfüllen der Steuererklärung zu beginnen. Aber oha, bald haben sich Probleme gezeigt beim Download, bei der Installation, beim Import der Daten aus der Vorjahresperiode, beim Erfassen oder Drucken. Die Zeitungen haben darüber berichtet. Offensichtlich hat man vor der Einführung der Software der Devise «testen, testen, testen» von Bundesrat Alain Berset zu wenig Beachtung geschenkt. Schon bald merkte man, dass es sich bei der Software um eine sogenannte «Bananenlösung» handelt, was so viel heisst wie «das Produkt reift beim Kunden». Beim Lesen der Antworten des Regierungsrates kam mir der Spruch «Die Botschaft hör ich wohl, allein mir fehlt der Glaube» in den Sinn. Meine Vorrednerin hat ebenfalls darauf hingewiesen. Nehmen wir die Hotline: So sollen klar definierte Betriebszeiten und ein klar definierter Betrag vereinbart worden sein. Die Dienststelle hingegen hat sich dahingehend geäussert, dass es zu einer überdurchschnittlich hohen Anzahl an Anrufen gekommen sei. Entweder wurden also die Betriebszeiten ausgedehnt oder das Personal aufgestockt, aber Mehrkosten sind auf jeden Fall entstanden. Ich kann kaum glauben, dass diese Mehrkosten einfach so vom Lieferanten übernommen worden sind. Bei der Fehlerbehebung ist ebenfalls die Rede von einem fest vorgegebenen Preis. Es ist Usanz, nach einem erfolgreichen Testing ein Übernahmeprotokoll zu erstellen; ab diesem Zeitpunkt liegt die Verantwortung beim Kunden. Es ist nicht verständlich, dass diese doch umfassenden Fehler zuhanden des Lieferanten gehen sollen. Zum Stichwort Erklärvideo: Es hiess, dafür würden keine Mehrkosten anfallen, weil es von einem internen Mitarbeiter gemacht worden sei. Kostet dieser interne Mitarbeiter nichts? Wird er nicht im Projekt kalkuliert? Positiv zu beurteilen ist, dass mit Hochdruck an neuen Updates gearbeitet wird und es anscheinend bei der Einreichung neuer Steuererklärungen nur zu wenigen Verzögerungen kommt. Abschliessend muss gesagt werden, dass durch die Kommunikation bereits ein Imageschaden angerichtet wurde. Wie man der letzten Antwort aber entnehmen konnte, ist man gewillt, daraus Lehren zu ziehen und zukünftig mit solchen Vorhaben professioneller umzugehen, auch bei der Kommunikation. Zudem ist es wichtig, dass nicht nur bei Softwareprojekten, sondern auch bei umfassenden Ausschreibungen ein verbesserter Ansatz gewählt wird. Im Zusammenhang mit der Digitalisierung und der Umsetzung der E-Government-Strategie und der Erstellung des Einwohnerportals stehen sehr wichtige Vorhaben an. Wenn man in diesem Zusammenhang vom «Digitalisierungs-Fünfliber» spricht, den die Einwohner und der Kanton entrichten, muss sowohl der Bevölkerung als auch allen Interessenvertretern dargelegt werden, dass mit diesem Geld gut und nutzbringend umgegangen wird.

Mario Cozzio: Einzig die GLP-Fraktion hat die Dringlichkeit dieser beiden Anfragen geschlossen bestritten. Ich verzichte darauf zu erklären, warum wir uns gegen die Dringlichkeit entschieden haben. Die gestellten Fragen sind teilweise berechtigt. Der Rollout der Software ist ganz klar missglückt. Das ist ein Fakt und hätte so nicht passieren dürfen. Gegenüber den Steuerzahlenden war es eine Farce. Es ist essenziell, dass Lehren daraus gezogen werden, so wie es auch in der Antwort steht. Nun erscheinen die Updates; das ist richtig so, denn nur auf diese Art kann ein Programm verbessert werden. Die Fragen zur Abschaltung respektive zur Aussetzung der Hotline werden nicht abschliessend beantwortet. Es ist schön und gut, dass die Hotline ausgelagert wurde, aber warum wurde sie nur zeitweise bedient? Dazu hätten wir gerne Antworten. Für den Steuerzahler ist genau dieser Support wichtig. Auch zum zukünftigen Testing wurde zu wenig ausführlich Stellung genommen. Es ist nicht klar, was «breiter und intensiver» in diesem Zusammenhang bedeuten soll. Nach all dieser Kritik möchte ich ein positives Zitat hervorheben: «Letztlich sind solche technischen Weiterentwicklungen aber notwendig, um mit der fortschreitenden Digitalisierung Schritt halten zu können.» Wenn ich diesen Satz doch nur in der

Stellungnahme zu meiner Motion M 418 über die Möglichkeit zur digitalen Teilnahme an Sessionen in Ausnahmefällen hätte lesen können. Ich gebe aber die Hoffnung noch nicht auf. Die Antworten zu den Kosten sind meiner Meinung nach transparent und einigermaßen schlüssig, obwohl die Unterschreitung der 250 000 Franken sehr eigennützig ausgelegt wurde. Man hätte hier alle Kosten, also auch die wiederkehrenden, berücksichtigen müssen. Zudem fehlen in der Gesamtkostenrechnung die zweimal 7000 Franken, welche die Beantwortung dieser beiden Anfragen gekostet haben. Vielleicht kennen Sie das Zitat «This could have been an e-mail», anstelle einer Teamsitzung hätte ein E-Mail gereicht. In Bezug auf diese beiden Anfragen trifft wohl eher der Spruch zu «This could have been eine Medienmitteilung». Wenn der Regierungsrat die Bevölkerung proaktiv, transparent und ausführlich informiert hätte, hätten wir die Kosten und den Aufwand für diese beiden Vorstösse definitiv sparen können.

Urban Frye: Der vorliegende Fall ist symptomatisch und zeigt drei Problemfelder auf. Erstens die Beschaffungen: Wir haben immer wieder darauf hingewiesen, wie ungeheuer wichtig es wäre, dass der Kanton eine zentrale Beschaffungsstelle hätte, vor allem wenn es um die freihändigen Beschaffungen geht. Es ist oft so, dass es die Verwaltungseinheiten bei freihändigen Beschaffungen vorziehen, mit ihnen bereits bekannten Lieferanten zusammenzuarbeiten. Zweitens stellen wir bei der Digitalisierung immer wieder fest, dass die Menschen nicht mit einbezogen werden, die eigentlich keine «digital natives» sind, sondern «immigrants»; ich gehöre auch dazu. Wir kennen dieses Phänomen etwa bei Billettautomaten oder neu sogar bei Parkbussen. So musste ich eine Parkbusse mittels einer App bezahlen; als mir dies aber auch nach drei Stunden immer noch nicht gelungen ist, habe ich einen Brief an die Polizei geschrieben. Diese hat mir geantwortet, wenn ich die Busse nicht mittels der App bezahle, würde ich später einen Einzahlungsschein erhalten. Ich selber habe eher mit einem Strafbefehl gerechnet. Einfacher wäre es, auf der Busse zu vermerken, dass diese auch mittels eines Einzahlungsscheines beglichen werden kann. Was die Steuersoftware angeht, ist es doch etwas ernster, weil man die Steuerzahler zwingt, ihr Betriebssystem abzustellen, was bedeutet, dass sie schlichtweg einen neuen Laptop benötigen. Drittens die Krisenkommunikation, über die wir bereits heute Morgen diskutiert haben: Der Kanton müsste dringend dafür besorgt sein, dass den Verwaltungseinheiten in einem solchen Fall auch ein Kommunikationsprofi zur Seite gestellt würde. Was wir hier gehört haben, war tatsächlich sehr grenzwertig. Ich glaube aber, dass das der Person, welche diese Äusserungen gemacht hat, inzwischen selber bekannt ist.

Bernadette Rüttimann Oehen: Ich bin froh, dass wir seit gestern Klarheit haben, wie es um die Steuersoftware des Kantons steht. Im letzten Monat hat sich viel getan, und zwar in die richtige Richtung und zum Positiven hin. Mir haben sich zwei grundlegende Fragen gestellt. Hat die Regierung bei der Vergabe dieses Auftrags ihre Kompetenzen überschritten oder nicht? Ich bin der Meinung, dass dies nicht der Fall war. Sie hat sich an die Verordnung zum Gesetz über die öffentlichen Beschaffungen gehalten. Es geht um eine freihändige Vergabe, die Erweiterungen von bestehenden Dienstleistungen oder Produkten sind zulässig. Darunter fällt auch ein Software-Release. Wir sprechen hier über den Release einer Software, der aus technischen Gründen notwendig war. Wir sprechen hier also nicht von einer Neuanschaffung. Haben die Probleme bei der Implementierung der Software beim Kanton zu Mehrkosten geführt? Diese Frage beantworte ich ebenfalls mit Nein. Hier gibt es zum einen den Auftrag für den Release, zum anderen den Preis für die Implementierung inklusive Hotline und zuletzt die Maintenance, die jährlich weitergeführt wird. Meiner Meinung nach wurden die Kompetenzen bis ans Limit, aber korrekt ausgeschöpft. Ich bin froh, wenn unser Rat nun mit diesem Thema abschliessen kann und die Steuerzahlenden ihre Steuererklärung ausfüllen können. Nun bleibt nur noch zu hoffen, dass wir sinnvoll über diese Steuergelder verfügen.

Jörg Meyer: Am Beispiel dieser Thematik Steuersoftware möchte ich ein paar Beobachtungen mit auf den Weg geben. Seit einiger Zeit besteht die parlamentarische Gruppe «Digitaler Wandel». Diese verfolgt unter anderem ein Ziel, nämlich die Sicherstellung, dass die Verwaltung, die Regierung und das Parlament den digitalen Wandel

ganzheitlich und vernetzt angehen (Outside-in). Am vorliegenden Beispiel der Steuersoftware zeigt es sich, dass dieses Ziel noch nicht zufriedenstellend umgesetzt wurde. Man hat aus Verwaltungssicht die Software mit Personen aus der Verwaltung getestet, aber die Sichtweise der Benutzer hat gefehlt. Gerade im digitalen Wandel ist es wichtig, die Inklusion sicherzustellen. Es gibt Personen, die mit Neuerungen locker umgehen können, und andere haben Probleme damit. Meiner Meinung nach ist es wichtig, dass daraus Lehren gezogen werden. Wie weit wurde die Dienststelle Informatik (DIIN) mit einbezogen? Mit E-Government und dem Einwohnerportal werden viele solche Themen auf den Kanton zukommen. Deshalb müssen wir sicherstellen, dass die breite Bevölkerung Vertrauen in den digitalen Wandel hat. Beim vorliegenden Beispiel ist uns das nicht gelungen. Es ist mir ein grosses Anliegen an die Verwaltung und die Regierung, dass sie in dieses Vertrauen investiert und nicht in die Technik oder in Ausschreibungen. Der Kanton verfügt über gute IT-Kenntnisse. Leider hört man von seinen positiven Projekten nur wenig, wohingegen ein Flop leider immer eine Titelschlagzeile wert ist.

Für den Regierungsrat spricht Finanzdirektor Reto Wyss.

Reto Wyss: Bevor ich auf die Fragen eingehe, mache ich zwei grundsätzliche Feststellungen: Es gibt Teile in diesem Bereich, die korrekt und aus Sicht der Regierung gut gelaufen sind. Das ist das Thema der Beschaffung, diese Frage haben wir auch rechtlich überprüfen lassen. Die Preisgestaltung mit dem Fixpreis gehört ebenfalls dazu. Nachträglich gesehen war das ein guter Schachzug. Es gibt aber Bereiche, in denen es nicht gut gelaufen ist, etwa beim Umstellungsschritt. Man hat den Kundinnen und Kunden von der bisherigen zur neuen Lösung einen sehr grossen Schritt zugemutet. Dieses Ziel war etwas zu ehrgeizig. Das Testing und die Freigabe waren nicht gut. Das Beispiel von Stephan Betschen mit der «Bananenlösung» ist richtig, aber nur das eine. Schwieriger erscheint mir, dass man es nicht bemerkt hat, dass vereinzelt noch technische Fehler bestehen, und andererseits hat man beim Testen der Anwenderfreundlichkeit zu wenig Beachtung geschenkt. Erschwerend kam hinzu, und das zeigen auch die Zahlen, dass die Software nicht flächendeckend, sondern bei Einzelnen – bei zu vielen – nicht funktioniert hat. Das ist so. Wäre das System generell nicht funktionsfähig gewesen, hätte man es vermutlich besser gemerkt. Die Kommunikation ist ungeschickt verlaufen. Das will ich nicht beschönigen, dazu stehen wir, und das bedaure ich auch. Zu den Aussagen bezüglich Beschaffung: Die in der Antwort enthaltene Aufstellung ist vollständig und transparent. Zum Votum von Kantonsrat Mario Cozzio: Wir haben nicht die Aussage gemacht, dass der Schwellenwert nicht erreicht wurde, sondern auf den Ausnahmetatbestand bezüglich freier Vergabe hingewiesen. Das ist in diesem Sinn korrekt. Zur Kommunikation: Aufgrund der durchgeführten Tests von kantonalen und kommunalen Steuerfachleuten hat man das anfänglich zu wenig erkannt, das ist so. Weil man Tests durchgeführt und den Entwicklungsschritt unterschätzt hat, hat man anfänglich auch der Hotline zu wenig personelle Ressourcen zur Verfügung gestellt. Man hatte den Eindruck, mit den analogen Ressourcen wie bisher ungefähr zurechtzukommen. Diesbezüglich gibt es ja jedes Jahr den Bedarf nach einer Hotline. Gerne nehme ich noch Stellung zur Frage, wieso ein E-Mail und nicht telefonisch. Dieses ist effizienter. Wenn Sie ein Problem telefonisch beantworten, benötigen Sie viel mehr Zeit als per E-Mail. Die Kundin und der Kunde sind gefordert, das Problem präzise zu formulieren, und die Antwort erfolgt oft mit Textbausteinen. Zwischenzeitlich ist es gelungen, den Rückstand abzuarbeiten, die Tendenz geht diesbezüglich in die richtige Richtung. So wird man das Problem in den Griff bekommen. Ich verstehe aber den Ärger der Kundinnen und Kunden, wenn das nicht funktioniert hat.