Stadt
Luzern
Stadtrat

Antwort

auf die

Interpellation
Nr. 269 2000/2004

von Hans Stutz
namens der GB-Fraktion
vom 25. März 2003

Interpellation wurde anlässlich der 38. Ratssitzung vom 26. Juni 2003 beantwortet.

Interpellation über das Vollzugsdefizit beim städtischen Steueramt

Der Stadtrat beantwortet die Interpellation wie folgt:

Projekt STA2001

Am 1. Januar 2001 trat das total revidierte Steuergesetz des Kantons Luzern in Kraft. Die grösste Änderung war dabei der Systemwechsel von der zweijährigen Vergangenheits- zur einjährigen Gegenwartsbesteuerung. Diese einjährige Veranlagung führt in den Steuerämtern zu einer Steigerung des Arbeitsaufwandes um rund 60 %. Im Jahre 1998 hat der Stadtrat dem Steueramt den Auftrag erteilt, diesen Mehraufwand durch Produktivitätssteigerungen aufzufangen und seine Aufgabe mit dem gleich hohen Personalbestand zu erfüllen. Dabei sollten die Abläufe prozessorientiert gestaltet und wo sinnvoll mit Hilfe von Informatikmitteln unterstützt werden.

Gesamtschweizerischer Pionier

Über den Verlauf und das Ergebnis des Projektes wurde verschiedentlich berichtet. Das Steueramt hat an einer Medienkonferenz die neuen Systeme und Abläufe einer breiteren Öffentlichkeit vorgestellt. Die Hauptmerkmale des neuen Steueramtes sind eine elektronische Aktenverwaltung, eine teilautomatisierte Veranlagung sowie das Fokussieren der Kundenbetreuung an einer zentralen Anlaufstelle im Kundendienst. Diese drei tragenden Elemente des Steueramtes der Stadt Luzern finden in der gesamten Schweiz hohe Beachtung. Die Steuerämter der Schweizer Städte und der Luzerner Gemeinden sowie aller Kantone wurden zu mehrmals durchgeführten Informationsveranstaltungen eingeladen. Grosse Beachtung fand auch ein Artikel über das Steueramt in der Deutschen Verwaltungszeitschrift „Government Computing“. Anlässlich zahlreicher Referenzbesuche (darunter von den kantonalen Steuerverwaltungen Bern, Wallis, Solothurn, Aargau; von den Städten Stuttgart, Zürich und Winterthur; von einer Delegation der Schweizerischen Steuerkonferenz) konnten Idee und Umsetzung des Projektes vor Ort gezeigt werden. Eine weitere Anerkennung der

Stadt Luzern
Sekretariat Grosser Stadtrat
Hirschengraben 17
6002 Luzern
Telefon: 041 208 82 13
Fax: 041 208 88 77
E-Mail: SK.GRSTR@StadtLuzern.ch
www.StadtLuzern.ch

Leistungen durfte das Steueramt mit dem 3. Preis im Wettbewerb für innovative eGovernment-Lösungen in der Schweiz entgegennehmen.

Projektverlauf

Das Projekt verlief in drei Phasen. In der ersten Phase wurden die organisatorischen Voraussetzungen geschaffen. Die Ablauf- und Aufbauorganisation wurde neu gestaltet. Das wesentlichste Merkmal für die Kunden war die Schaffung des Kundendienstes. An dieser zentralen Anlaufstelle werden heute alle Kundenanliegen entgegengenommen und wenn möglich (zu etwa 80 %) direkt erledigt.
In der zweiten Phase wurden die elektronische Aktenverwaltung und die teilautomatisierte Veranlagung eingeführt. Sämtliche Akten, welche heute im Steueramt eintreffen, werden gescannt und stehen allen Mitarbeitenden sofort am Bildschirm zur Verfügung. Die Papierakten werden unmittelbar nach dem Scanning in ein Papierlager gebracht und nach rund drei Jahren vernichtet. Im Bereich der teilautomatisierten Veranlagung wurde ein einfaches Regelwerk zur Unterstützung der Arbeiten der Einschätzenden erarbeitet. Das Regelwerk übernimmt einfache Vergleichs- und Rechenaufgaben. Unstimmigkeiten werden dem Einschätzenden angezeigt. Falls keine Regelabweichungen vorkommen, kann ein Fall auch vollautomatisiert eröffnet werden.
Die Einführung dieser Systeme erfolgte unter grossem Zeitdruck. Sowohl die Lieferanten wie auch die Mitarbeitenden des Steueramtes und der Abteilung Prozesse und Informatik leisteten viele Zusatzstunden und mussten sich überdurchschnittlich engagieren, um das Gesamtsystem termingerecht einzuführen. Dies führte dazu, dass nicht ganz alle Kinderkrankheiten vermieden werden konnten. Zudem dauerte es auch etwas länger als vorgesehen, bis der Vollbetrieb wirklich aufgenommen werden konnte. Dies machte dann auch die Phase drei notwendig, in welcher die Systeme stabilisiert wurden. Im Oktober 2002 konnte zum Normalbetrieb übergegangen werden.

Das Projekt hat die Mitarbeitenden des Steueramtes auf allen Stufen aufs Höchste gefordert. Fast niemand im Steueramt hat heute denselben Job wie zu Beginn des Projektes, und jede/r arbeitet heute mit neuen Hilfsmitteln und Instrumenten. Einigen Mitarbeitenden ist der Wandel zu rasch und zu konsequent erfolgt, weshalb sie den Dienst beim Steueramt quittiert haben. Aus heutiger Sicht betrachtet war es jedoch notwendig, diesen steinigen Weg zu gehen, um das Projekt im engen Zeitplan umsetzen zu können.

Produktivität und Wirtschaftlichkeit

Die heutige Produktivität der Einschätzenden zeigt auf, dass mit den bestehenden Kapazitäten rund 120 % einer Jahresproduktion verarbeitet werden können. Weitere Verbesserungen des Datenmaterials werden zusätzliche Produktivitätssteigerungen ermöglichen. Im Jahre 2003 werden diese Überkapazitäten noch benötigt, um die restlichen Veranlagungen 2001 zu erledigen. In den Folgejahren werden die Einschätzenden vermehrt Zeit

haben, um einzelne schwierigere Veranlagungen vertieft zu bearbeiten und gleichzeitig ihr Wissen weiter zu vertiefen. Die Erfahrungen der ersten sechs Monate im Vollbetrieb erlauben also den Schluss, dass mit den bestehenden Mitarbeitenden die einjährige Veranlagung termingerecht umgesetzt werden kann.

Ohne die Reorganisation des Steueramtes hätten mit dem Wechsel zur einjährigen Veranlagung trotz aller Rationalisierungen der bestehenden Abläufe und Instrumente rund zwölf Stellen ausgebaut werden müssen. Dieser Personalausbau hätte für die Stadt Mehrkosten von rund 1,5 Mio. Franken pro Jahr bedeutet. Der Ausbau konnte dank der Prozessreorganisation und einer sinnvollen Informatisierung vermieden werden. Die Projektkosten betragen für die Phasen 1 bis 3 rund Fr. 3,7 Mio. (bei einem verfügbaren Kredit von 6,67 Mio. Franken). Der Return on Investment beträgt somit zwei Jahre. Dies ist bei einer geschätzten Nutzungsdauer von fünf Jahren ein sehr guter Wert.

Weitere Gemeinden
Die Stadt Winterthur hat sich für die Bearbeitung der Veranlagungen 2002 ebenfalls für die Lösung der Stadt Luzern entschieden. Auch in Winterthur sind die Erwartungen bezüglich Produktion und Qualität erfüllt worden. Im Kanton Luzern bearbeitet die Gemeinde Ebikon die Steuererklärungen 2002 ebenfalls mit dem neuen System. Das Scannen der Akten wird übrigens gegen eine Entschädigung der Vollkosten in der Stadt Luzern vorgenommen.

Stand der Veranlagungen Unselbständigerwerbende
Bei der Aufnahme des Vollbetriebes Anfang Oktober 2002 waren bei den Unselbständigerwerbenden erst rund 20 % der Steuererklärungen 2001 veranlagt. Per Ende April 2003 beträgt der Veranlagungsstand gut 90 %: in sieben Monaten konnten also über 70 % der Veranlagungen eröffnet werden. Dies ist beachtlich, weil die Monate Oktober, Dezember und Februar jeweils Monate mit hohen Ferienabwesenheiten und Feiertagen sind. Rund die Hälfte der per Ende April noch offenen Veranlagungen sind pendent, weil notwendige Unterlagen fehlen. Der geschätzte Veranlagungsstand der Steuererklärungen 2002 per Ende Jahr 2003 wird über 80 % betragen und damit im Durchschnitt des Kantones liegen. Auch aus dieser Sicht erübrigt es sich, weitere Mitarbeitende in der Einschätzung anzustellen.

Stand der Veranlagungen Selbständigerwerbende und juristische Personen
Die Veranlagung der Selbständigerwerbenden erfolgt immer rund ein halbes Jahr später als bei den Unselbständigerwerbenden. Dies liegt daran, dass die Erstellung der Jahresabschlüsse meist etwas länger dauert und die Steuererklärungen darum erst gegen Mitte des Jahres oder in der zweiten Jahreshälfte bei uns eintreffen. Auch bei den selbständigerwerbenden Personen wird ein einfaches Regelwerk zur Unterstützung der Einschätzenden angewendet. Zum heutigen Zeitpunkt konnten noch nicht genügend Erfahrungen mit dem Regelwerk

gemacht werden. Dadurch stehen auch noch keine ausreichenden Erfahrungszahlen zur Verfügung. Die Produktivität wird laufend überwacht, und wenn notwendig werden Massnahmen ergriffen.

Für die Veranlagung der juristischen Personen ist die kantonale Steuerverwaltung zuständig. Die Stadt Luzern nimmt hier lediglich das Inkasso vor. Der Veranlagungsstand bei den juristischen Personen konnte in den letzten Jahren kontinuierlich gesteigert und die Rückstände aus dem Wechsel zur einjährigen Veranlagung (bei den juristischen Personen bereits im Jahr 1995 erfolgt) langsam abgebaut werden. Heute beträgt der Veranlagungsstand über 93 % (Steuererklärungen 2000).

Ausblick
Obwohl das Steueramt der Stadt Luzern heute als modernstes Steueramt der Schweiz bezeichnet wird, stehen auch in nächster Zeit weitere Optimierungen an. Dabei wird nach dem bisher eher gegen innen gerichteten Fokus (Optimierung und Informatisierung der internen Prozesse) vermehrt der direkte Kundennutzen im Vordergrund stehen. Es ist geplant, dass die Kundinnen und Kunden in Zukunft für einfache Transaktionen direkt auf ihre eigenen Daten beim Steueramt zugreifen können. Dadurch wird es möglich sein, Fristverlängerungen, Einzahlungsscheine oder Kontoauszüge direkt über Internet einzugeben oder auf dem eigenen PC auszudrucken. Die Stadt Winterthur ist in diesem Bereich bereits in einer ersten Pilotphase aktiv. Schliesslich wird gespannt darauf gewartet, dass die Kantonale Steuerverwaltung die Online-Steuererklärung mit einem direkten Datentransfer anbietet. Eine grosse Erleichterung der täglichen Arbeit wird es auch sein, wenn die Abteilung Verrechnungssteuer von der heutigen manuellen auf eine elektronische Bearbeitung der Wertschriftenverzeichnisse umstellen wird. Dadurch können heutige Doppelspurigkeiten eliminiert werden.

Die Fragen des Interpellanten können zusammengefasst somit wie folgt beantwortet werden:

Zu 1.:
Welches sind die verschiedenen Gründe für die gravierenden Vollzugsprobleme bei der Erstellung der definitiven Rechnungen?

Die Rückstände sind nicht gravierend. Sie entstanden, weil das Reorganisationsprojekt im Steueramt mit der Einführung von neuen Abläufen und Informatikmitteln Verzögerungen erfuhr. Bereits zum heutigen Zeitpunkt sind die Rückstände im Bereich der Unselbständigerwerbenden aufgeholt. Im Bereich der Selbständigerwerbenden werden die Rückstände abgebaut.

Zu 2. und 3.:
Wie gross ist der Pendenzenberg? Wie gross ist er bei den natürlichen Personen, wie gross bei den juristischen?

Die folgende Tabelle zeigt die Veranlagungsstände per 30. April 2003 auf (Stand 2002 per 14. Mai 2003):

Jahr	USE Total	USE erledigt	in %	SE Total	SE erledigt	SE in%
1999/2000	34'055	33'988	99.8	2'854	2'802	98.2
2001	34'115	30'835	90.4	2'934	873	29.8
2002	34'619	3'138	9.1	2'656	40	1.5

USE = Unselbständigerwerbende und Erwerbslose / SE = Selbständigerwerbende

Bei den juristischen Personen ergibt sich folgendes Bild:

Jahr	JP Total	JP erledigt	in%
1999	3'945	3'833	97.2
2000	4'082	3'814	93.4
2001	3'857	2'003	51.9

Zu 4.:
Sind die Verzugszinsen von verspätet bezahlten Steuern in den vergangenen Jahren allesamt eingefordert worden?

Alle gesetzlichen Verzinsungen wurden berechnet und in Rechnung gestellt oder gutgeschrieben.

Zu 5.:
Was hat der Stadtrat in der Vergangenheit unternommen, um diese Pendenzen abzubauen?

Der Stadtrat hat die konsequente Durchführung des Reorganisationsprojektes im Steueramt gefördert.

Zu 6.:
Hat der Stadtrat bereits die Einstellung weiterer Steuerbeamter ins Auge gefasst? Wenn nein, warum nicht?

Der Stadtrat hat bereits im Jahr 1998 festgehalten, dass das Steueramt den zusätzlichen Aufwand der einjährigen Veranlagung mit dem gleichen Personalbestand umsetzen muss.

Hingegen hat er ebenso beschlossen, dass für die Bewältigung der Übergangsaufwendungen zusätzlich zu den ordentlichen Stellen bis zu sechs Personaleinheiten vorübergehend eingestellt werden können. Das Steueramt hat von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht und Stellen vorübergehend doppelt besetzt oder Aufgaben im Mandatsverhältnis an Dritte weitergegeben. Für die termingerechte Bewältigung der laufenden Aufgaben im Steueramt ab 2003 sind diese zusätzlichen Personen nicht mehr notwendig.

Stadtrat von Luzern
StB 603 vom 28. Mai 2003

Stadt
Luzern
Stadtrat