

STEUER-BASIS-GEWERKSCHAFT
Landesverband Niedersachsen e.V.
Reherweg 36, 31787 Hameln



14.03.2020

Ministerium der Finanzen NRW
Jägerhofstraße 6
40479 Düsseldorf

Marketingmanagement KONSENS

Sehr geehrter Herr Hülshoff,

zunächst möchte ich mich noch einmal für das mit Ihnen und Frau Hirsch-Biermann geführte Gespräch auch im Namen unserer Gewerkschaft bedanken. Da es darin ausschließlich um das Management ging, Sie aber andererseits auch mit dem Gesamtvorhaben Konsens betraut sind, möchte ich noch folgende inhaltliche Fragen an Sie richten:

1. Für die Implementierung einzelner KONSENS-Module gibt es feste Termine (Stichwort „FMK-Kriterium“). Nach dem Eindruck der Kolleginnen und Kollegen, die mit dem Konsensprodukt arbeiten müssen, werden dadurch immer wieder nicht ausgereifte Programme oder solche Module in Betrieb genommen, die mit Programmteilen bzw. Arbeitsabläufen nicht kompatibel sind oder für die komplementäre Module (noch) fehlen (z.B. elektronische Rechtsbehelfe, die auch drei Jahre nach Einführung des Verfahrens noch ausgedruckt werden müssen, weil nur so die rechtzeitige Beteiligung aller betroffenen Sachbereiche gewährleistet werden kann; Programme lassen sich aus der e-Akte nicht starten usw.). Wegen der vielschichtigen Interaktionen der Programmteile untereinander haben diese Mängel oft nicht nur den Ausfall des betroffenen Moduls, sondern weiterer Programmteile zur Folge. Auch nach Updates/Upgrades treten Probleme erneut auf, die bei vorhergehenden Programmversionen bereits behoben wurden.

a) Besteht daher die Möglichkeit, von den starren Vorgaben der FMK im Bedarfsfall abzuweichen und Pilotierungen über einen längeren Zeitraum durchzuführen, so dass Module/Programmteile erst dann in Betrieb genommen werden, wenn sie nachgewiesenermaßen funktionieren und stabil laufen,

selbst wenn sie Voraussetzung für die Einführung eines anderen Moduls sind?

b) Besteht die Möglichkeit die Freigabe nur für Finanzamtsgruppen durchzuführen, um zu prüfen, ob das System bei einem allgemeinen Roll-out belastbar ist ? Denn trotz erfolgreicher Tests bei Pilotfinanzämtern kommt es dann beim Gesamt-Roll-out immer wieder zum (Total-) Ausfall von KONSENS, manchmal auch für Tage.

c) Stehen für die Skalierung tatsächlich ausreichende Hardware-Kapazitäten zur Verfügung und falls ja, wie ist dann das Phänomen zu erklären ?

2. Die Usability von KONSENS ist seit Beginn des Einsatzes nicht wirklich benutzerfreundlich. Denn nahezu jede Aufgabe erfordert, dass immer wieder neue Programmfenster geöffnet werden müssen. Ferner sind die Benutzeroberflächen für unterschiedliche Verfahrensarten trotz ähnlicher Funktion sehr unterschiedlich im Aufbau. Dies erschwert eine flüssige und sichere Bedienung und hemmt den Arbeitsfluss. Hierzu hieß es, "damit müsse man nur vorübergehend leben". Trotzdem werden weiterhin Module in Betrieb genommen, die nicht selbsterklärend zu bedienen sind (wie z.B. Stund-E).

a) Wie wichtig ist Ihnen die Benutzerfreundlichkeit der einzelnen Programme im Gesamtprojekt bzw. welchen messbaren Stellenwert hat diese?

b) Wann wird dem Bedürfnis der User nach übersichtlichen, möglichst einheitlichen und weitgehend selbsterklärenden Oberflächen entsprochen?

c) Wenn die Usability nicht kurzfristig verbessert werden kann/soll: Warum werden zu den häufigsten und/oder komplexeren Aufgabenstellungen nicht Screencasts oder Screenshot-Abfolgen online als Anleitungen zur Verfügung gestellt?

3. Im Rahmen der KONSENS-Einführung gilt zumindest für Niedersachsen „Die Organisation folgt der Automation“. Tatsächlich bildet die Software erprobte Prozessabläufe scheinbar nicht immer ab (wie z.B. bei der Bearbeitung der e-Rechtsbehelfe).

Fehler- und Abbruchhinweise erfordern eine intensive Auseinandersetzung mit Steuerfall-Details, die zwar mit dem vorhanden Personal nicht zu leisten ist, gleichwohl aber Gegenstand von Geschäftsprüfungen ist. Auch erfolgt keine automatische Fehlermeldung mehr, zumal teilweise

Abbruchhinweise nicht bei der Proberechnung, dann aber „ohne Vorwarnung“ im Echtbetrieb „auftauchen“.

a) Wie eng werden Organisations-Fachleute in die Software-Erstellung eingebunden?

b) Wie eng werden Häufigkeit und Verständlichkeit von Fehler- und Abbruchhinweisen mit Organisations- und anderen Fachbereichen abgestimmt?

c) Wann und wie werden Organisation und Automation künftig besser aufeinander abgestimmt?

4. KONSENS soll die weitgehend automatisierte Bearbeitung von Steuerfällen und die Konzentration des Personals auf materielle Steuerrechtsfragen ermöglichen. Gerade in „klassischen“ EDV-Einsatzbereichen wie der Verwaltung von Stammdaten hat seit der Einführung von KONSENS die personelle Arbeit z.T. erheblich zugenommen (Bsp.: FEIN-Stammdatenverwaltung macht auch bei Kostengemeinschaften mit mehreren tausend Beteiligten die Prüfung und Bestätigung aller Beteiligendaten erforderlich; bis zur Einführung von KONSENS mussten nur Änderungen eingegeben werden).

Wann werden personelle Tätigkeiten wie z.B. das Bestätigen in der Vergangenheit richtiger und seitdem nicht geänderter Daten auf das notwendige Maß reduziert?

5. Im Zuge der Einführung von KONSENS ist auf Pflichteingaben weitgehend verzichtet worden, um die Akzeptanz der elektronischen Abgabe von Steuererklärungen zu fördern, zumal gleichwohl der Anteil der freiwillig abgegebenen elektronische Steuererklärungen seit Jahren stagniert. In der Praxis hatte der Verzicht auf Pflichteingaben oft gegenteilige Effekte, weil Steuerpflichtige annahmen, sie hätten eine (vollständige) Steuererklärung abgegeben, bis sie von Ihrem Finanzamt zu weiteren Angaben aufgefordert wurden, ohne die eine Bearbeitung des Steuerfalls nicht abgeschlossen werden konnte. Zusätzlich kommt es durch die Frage zu nachfolgenden Belegen zu Problemen.

Da viele Steuerpflichtige nun gesetzlich verpflichtet sind, elektronische Steuererklärungen und (Vor-)Anmeldungen abzugeben, ist es nicht praktikabel, dass es trotzdem weiterhin möglich ist, unvollständige Erklärungen abzusenden, die von den Finanzämtern ohne (i.d.R. papierschriftliche) Nachfragen (neben der derzeitigen e-Mail-Problematik) nicht bearbeitet werden können. Weshalb ist dies möglich? Dies erscheint besonders kritisch vor dem Hintergrund der Ankündigung im

KONSENS-Magazin, dass Elster künftig quasi per Knopfdruck fertige Steuererklärungen liefern soll.

6. Feststellungsbescheide sind Grundlagenbescheide. Trotzdem werden die dafür benötigten Programmteile (FEIN etc.) regelmäßig erst spät im Jahr freigegeben. Das zieht häufige und vermeidbare Änderungen von Folgebescheiden nach sich. Warum werden die Feststellungsverfahren nicht höher priorisiert?

7. Zur Erstellung von KONSENS hieß es lange, der Personalbedarf würde im Laufe der Jahre abnehmen. Der Bedarf scheint aber dauerhaft oder zumindest länger als geplant hoch zu bleiben, zumal ständig neue Aufgaben wie z.B. INKA hinzukommen.

a) Ist die Erledigung derzeitiger und absehbar künftiger Aufgaben ohne zusätzliches Personal leistbar?

b) Wie, innerhalb welchen Zeitraums und zu welchem Preis, kann ggfs. in welchem Umfang erforderliches Personal akquiriert werden ?

c) Wie verteilt sich dieser Bedarf auf die programmierenden Länder ?

Wir wären Ihnen für die Beantwortung der o.g. Fragen sehr dankbar und sehen dieser mit großem Interesse entgegen.

Mit freundlichen Grüßen

Karin Matuschke