

Pressemitteilung

Vollscanning der Steuererklärungen von Privatpersonen im Kanton Solothurn

Einmal im Jahr

Zürich-Urdorf, 28. Mai 2009 - **Jeder kennt es, keiner liebt es: Einmal im Jahr, wenn Ende März die Abgabefrist für die Steuerklärungen näher rückt, brechen viele Bewohner der Schweiz in hektische Betriebsamkeit aus. Fällt das Couvert mit den mühsam ausgefüllten Formularen und den sorgsam zusammengetragenen Belegen dann in den Briefkasten, ist der Steuerzahler erst mal erleichtert. Aber was passiert dann mit den Couverts und ihren Inhalten?**

Kanton Solothurn setzt auf effiziente Lösung

Im Kanton Solothurn sorgt seit 2006 ein ausgeklügelter Prozess dafür, dass die insgesamt ca. 150'000 Steuererklärungen von Privatpersonen den zuständigen Ämtern sicher, rasch und effizient in digitaler Form zur Verfügung gestellt werden.

RR Donnelley (RRD), ein auf Dokumentenmanagement spezialisiertes Dienstleistungsunternehmen mit Sitz in Zürich-Urdorf, hat für das **Kantonale Steueramt Solothurn (KSTA)** den Prozess entwickelt und betreibt ihn nun in dessen Auftrag.

Eine genau geplante Abfolge auf einander abgestimmter Verfahrensschritte sorgt für die reibungslose Durchführung:

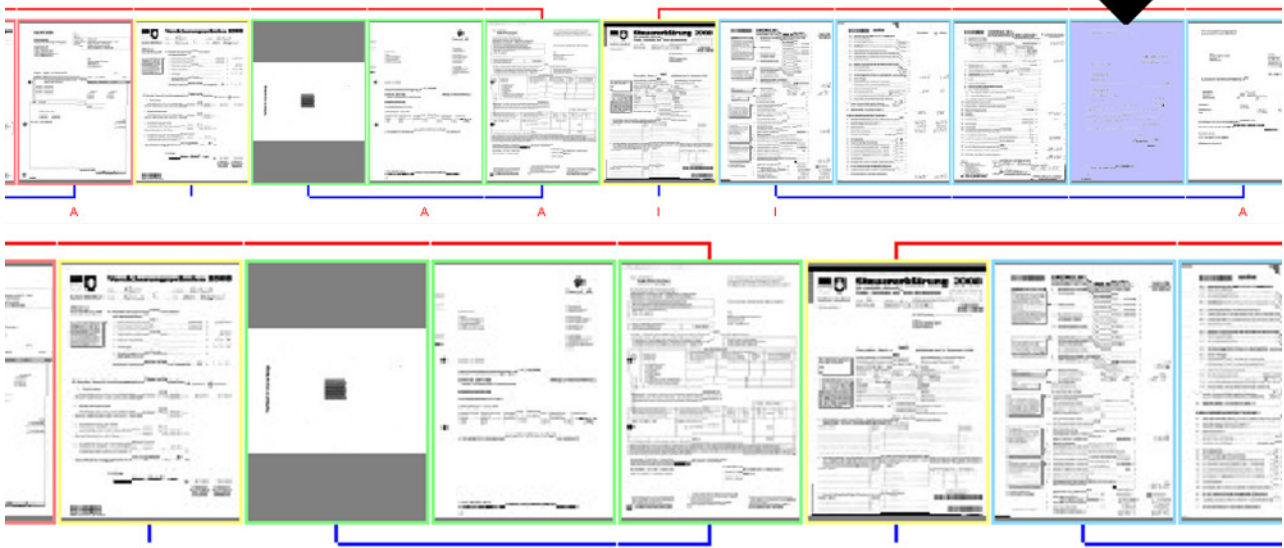
- Jedem Steuerpflichtigen werden individuell vorgedruckte Formulare, die zusätzlich über Barcodes einzeln identifizierbar sind, zugestellt. Ausserdem erhält er ein adressiertes und frankiertes Couvert zur Rücksendung der ausgefüllten Formulare nebst Beilagen.
- Die Schweizerische Post ist vom **Kantonalen Steueramt Solothurn** beauftragt, diese Couverts direkt an die Firma **RR Donnelley** in Zürich-Urdorf umzuleiten, wo ein Team von spezialisierten Mitarbeitern für die weitere Verarbeitung der Steuererklärungen bereitsteht.

- Jedes Couvert wird noch am Eingangstag geöffnet und der Inhalt anhand der als Barcode aufgedruckten Geschäftsfallnummer sofort elektronisch registriert. Somit ist jederzeit ersichtlich, welche Steuererklärungen wann eingegangen sind und wie viele noch auf die Weiterverarbeitung warten. Dokumente, die nicht zu diesem Prozess gehören, aber manchmal irrtümlich hineingelangen (z.B. Steuererklärungen von Firmen), werden sofort aussortiert und einer separaten Behandlung zugeführt. Sehr umfangreiche Steuererklärungen werden nach der Digitalisierung rasch in Papierform an das Steueramt zurückgesandt, da sie in vielen Fällen kurzfristig bearbeitet werden müssen und die zuständigen Mitarbeiter in diesen oft komplexeren Fällen die Originalbelege zur Verfügung haben sollen.



Dank der Digitalisierung der Steuererklärungen können sich die Mitarbeitenden voll und ganz auf die Veranlagung konzentrieren

- Im nächsten Schritt werden die Formulare und Belege jeder einzelnen Steuererklärung gemäss einer vorgegebenen Reihenfolge sortiert. So ist sichergestellt, dass eine einheitliche Ordnung der Dokumente die Arbeit in allen weiteren Phasen erleichtert.
- Die aufbereiteten Steuererklärungen werden dann beidseitig schwarz-weiss gescannt, die Inhalte mittels OCR (Optical Character Recognition) Techniken extrahiert und die Struktur der Steuererklärung automatisch überprüft.



Nicht korrekt erkannte Teilbereiche der Steuererklärung werden farbig markiert und manuell nachbearbeitet

- Sofern notwendig, werden vom System nicht zuverlässig erkannte Inhalte und Strukturen manuell korrigiert bzw. ergänzt. Durch umfangreiche Konsistenzprüfungen ist sichergestellt, dass Irrtümer und Fehler weitestgehend eliminiert werden und somit eine äusserst hohe Datenqualität garantiert ist. Beispielsweise prüft das System automatisch die Korrektheit von Summen und verweigert die Annahme falscher Daten.
- Die gewonnenen Daten werden schliesslich dem [Kantonalen Steueramt Solothurn](#) digital zur weiteren Verarbeitung in der Steuerapplikation «INES» zur Verfügung gestellt. Zusätzlich werden die eingescannten Dokumente als PDF in einem digitalen Archiv abgelegt, während die Papierdokumente regelmässig abgeholt und in Räumen des KSTA gelagert werden.

Der dargestellte Ablauf bezieht sich auf konventionell ausgefüllte Formulare (Anteil 2008: 45 %), wobei auch bei handschriftlichen Einträgen ein bemerkenswert hoher Automatisierungsgrad erreicht wird. Einen Spezialfall stellen Steuererklärungen dar, die mit einer vom [KSTA](#) zur Verfügung gestellten Software erstellt wurden (Anteil 2008: 55 %). Diese codiert sämtliche Informationen in Form eines grossen 2D-Barcodes. Sofern dieser erfolgreich erkannt wird, werden die Arbeitsschritte zur weiteren Aufbereitung der ausgedruckten Steuererklärung übersprungen.

Neben den Steuererklärungen werden auch andere damit in Zusammenhang stehende Dokumente von [RR Donnelley](#) verarbeitet und in den Prozess integriert. Hierzu zählen etwa Fristerstreckungsgesuche, die nach Möglichkeit automatisch der jeweiligen Steuererklärung zugeordnet werden. Das Steueramt erhält so optimal aufbereitete Informationen, die seine Arbeit erleichtern und potentielle Fehlerquellen eliminieren.

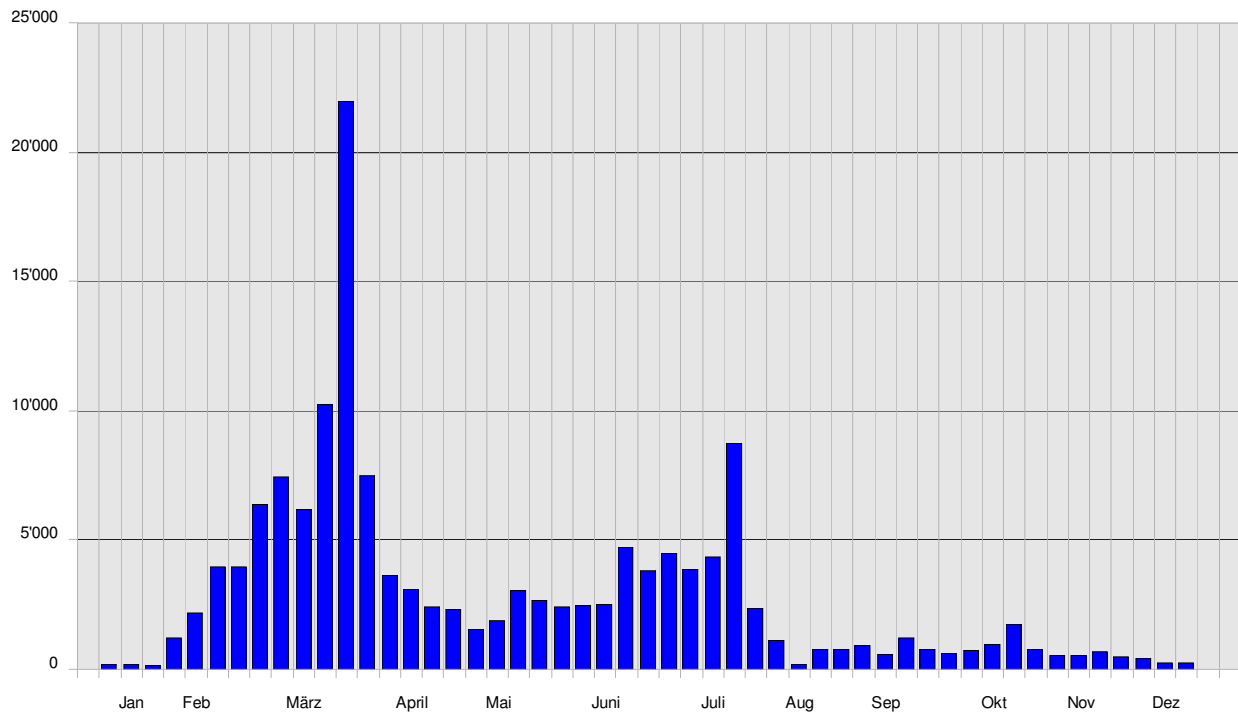
Eindrückliche Zahlen sprechen für sich

Was so einfach und logisch klingt wie der oben dargestellte Prozess, bedeutet in der Praxis eine enorme Herausforderung. Ein paar Zahlen zeigen dies eindrücklich:

[RR Donnelley](#) hat für das [KSTA SO](#) in 2008 insgesamt 422'000 Dokumente mit total 6 Mio. Seiten verarbeitet, darunter waren 150'000 Steuererklärungen (4.3 Mio. Seiten). 200'000 Fotokopien von Belegen, die zum Scannen zu klein waren, mussten angefertigt werden. Insgesamt wurden rund 74 Mio. Felder erkannt und indiziert.

Der Eingang von Steuererklärungen ist über das Jahr sehr ungleich verteilt. Spitzenwerte werden kurz vor Ablauf der eigentlichen Abgabefrist Ende März sowie im Juli, bevor weitere Verschiebungen mit einer Gebühr belegt werden, gemessen. Manchmal gehen bis zu 8'000 Steuererklärungen täglich ein, dazwischen sind es im Durchschnitt ca. 500 pro Tag, in der zweiten Jahreshälfte meist jedoch viel weniger.

Eingang Steuererklärungen 2008 (Privatpersonen Kanton Solothurn)



Wöchentliche Volumen der bei RR Donnelley gescannten Steuererklärungen

Flexible Organisation

RR Donnelley hat seine Organisation so gestaltet, dass diese Schwankungen aufgefangen werden können. Ein kleines Kernteam von Spezialisten arbeitet das ganze Jahr, während zu Spitzenzeiten bis zu 50 Personen aufgeboten werden. Diese sind bei Bedarf in zwei Schichten und bis zu sechs Tage pro Woche tätig. Obwohl neben Mitarbeitenden, die aus anderen Bereichen von RRD hinzugezogen werden, auch zahlreiche Temporärkräfte zum Einsatz kommen, ist für höchste Qualität und Sicherheit gesorgt. Alle Arbeitskräfte werden vor ihrem Einsatz sorgfältig geschult und schriftlich auf strikte Geheimhaltung aller Daten verpflichtet. Da sämtliche Arbeiten in abgeschlossenen Räumen von RRD in Zürich-Urdorf durchgeführt werden, ist sichergestellt, dass keine Daten an Dritte gelangen können. Selbstverständlich stehen Räumlichkeiten, Arbeitsplätze und technische Hilfsmittel (Scanner) jederzeit in ausreichender Anzahl zur Verfügung. Mit Ausnahme der absoluten Höchstlast an einigen Tagen Ende März ist das Team in der Lage, die täglich eingehenden Steuererklärungen sofort zu verarbeiten. Damit ist gewährleistet, dass die zeitlichen Vorgaben des Kunden eingehalten werden können. So muss unter anderem garantiert werden, dass zum vorab definierten Mahntermin im Frühjahr alle eingegangenen Steuererklärungen bearbeitet werden, um ungerechtfertigte Mahnungen zu verhindern, gleichzeitig aber alle säumigen Personen identifizieren zu können.

Erfolgsgeschichte

Ursprünglich hatte das **KSTA SO** geplant, die Steuererklärungen mit eigenem Personal, verstärkt durch ein Team von **RRD** und eigener technischer Infrastruktur zu verarbeiten. RR Donnelley Mitarbeiter wurden als Berater für dieses Projekt verpflichtet. Allerdings stellte sich dabei rasch heraus, dass die externe Abwicklung durch einen erfahrenen und gut ausgerüsteten Spezialisten erhebliche Vorteile bringen würde. Daher wurde **RRD** mit der Verarbeitung und Digitalisierung der Solothurner Steuererklärungen beauftragt.



«Dank der von RR Donnelley realisierten Digitalisierung von Steuererklärungen können sich die Mitarbeitenden voll und ganz auf die Veranlagung konzentrieren. Zeitraubende Nebentätigkeiten mit Papierakten fallen heute weitgehend weg.»

Erwin Widmer, Chef KSTA Solothurn

Interview mit Erwin Widmer, Chef KSTA Solothurn

Herr Widmer, Sie haben mit der Digitalisierung der Steuererklärungen von Privatpersonen im Kanton Solothurn im Jahr 2006 begonnen. Was waren die Bedürfnisse des KSTA Solothurn, die Sie zur Durchführung dieses Projekts veranlasst haben?

Die Bewirtschaftung von Papierakten ist für unsere Mitarbeitenden sehr zeitaufwändig gewesen. Wir wollten sie entlasten, so dass sie sich auf ihre Kernkompetenzen, nämlich die veranlagungsrelevanten Arbeiten, konzentrieren können. Eine elektronische Lösung sollte den Zugriff auf die aktuellsten Daten der Steuererklärungen sofort für alle Stellen im Steueramt auf Knopfdruck verfügbar machen. Durch einen höheren Automatisierungsgrad und die Reduzierung des Papierarchivs - die Steuererklärungen werden voraussichtlich nur noch für 4 statt bisher 12 Jahre gelagert - sollten auch Kosten gesenkt werden.

Was hat Sie zum Outsourcing an RRD veranlasst, anstatt wie ursprünglich geplant den Betrieb selbst zu übernehmen?

Dokumentenmanagement ist nicht die Kernkompetenz eines Kantonalen Steueramtes. Als spezialisierter Dienstleister hat RR Donnelley in diesem Bereich hohe Kompetenz, qualifiziertes Personal und die geeignete Infrastruktur. Dies alles in unseren ohnehin knappen Räumen aufzubauen und die permanente Einsatzplanung des Personals zu organisieren hätte einen nicht mehr vertretbaren Aufwand für uns bedeutet.

Entspricht das nunmehr erzielte Resultat Ihren Erwartungen und welche Vor- oder evtl. auch Nachteile sehen Sie gegenüber der Ausgangssituation?

Insgesamt kann ich sagen, dass wir mit der realisierten Lösung sehr zufrieden sind. Nach einer Anlaufphase, in der zunächst einige Bedenken unseres Personals, speziell auch im Hinblick auf die Effizienz der neuen Abläufe, überwunden werden mussten, ist auch die Akzeptanz bei unseren Mitarbeitenden sehr positiv.

Heute sehen wir klare Vorteile gegenüber der papierbasierten Arbeit. Wir haben das Steuererklärungsverfahren so angepasst, dass es sehr gut mit der Scanninglösung harmoniert und die Effizienz gesteigert werden konnte. Zentralisierung und Vereinheitlichung des Mahnwesens sind ein gutes Beispiel hierfür.

Ferner konnte dank der eingescannten Daten der Steuererklärungen für die teilautomatisierte Veranlagung (TAVA) ein Regelwerk hinterlegt werden, das Regelverletzungen automatisch erkennt und sofort anzeigt, wo weitergehende Prüfungen notwendig sind. Dadurch steigt die Qualität der Arbeit. Unser Personalaufwand sinkt, von etwas über 100 Vollzeitstellen in den Veranlagungsbehörden konnten wir sechs, die vorwiegend mit Administrations- und Hilfstätigkeiten befasst waren, einsparen, was einer Kostenreduktion von ca. 800'000 Franken pro Jahr entspricht.

Anfängliche datenschutzrechtliche Bedenken wurden vollumfänglich ausgeräumt. RRD hat unsere Forderung erfüllt, dass keine Steuerdaten ausserhalb der Schweiz bearbeitet werden dürfen.

Gibt es aus Ihrer Sicht Potential für weitere Verbesserungen?

Wir sind, wie gesagt, jetzt sehr zufrieden mit dem Erreichten und wollen so weiterfahren. Letzte technische Probleme, etwa bei der Nachindizierung von automatisch erfassten Daten sowie bei der Erkennung des 2D-Barcodes aus unserer Steuerapplikation, hat RR Donnelley analysiert und arbeitet intensiv an Lösungen. Wir sind zuversichtlich, dass bald auch diese letzten Schwierigkeiten überwunden sein werden.

Bezüglich der angestrebten Kostenoptimierung ist zu sagen, dass die Aufwände pro Steuererklärung seit mehreren Jahren nahezu konstant etwas über 100 Franken liegen. Wir erwarten nun, dass sich unsere Massnahmen auszahlen und die geplante Kostenreduktion erreicht werden kann.

Wenn im Lauf der Zeit weitere Möglichkeiten zur Optimierung erkannt werden sollten, werden wir diese natürlich mit unserem Partner analysieren. Ausserdem ist die Erweiterung des Ansatzes auf Steuererklärungen für juristische Personen beabsichtigt.

Würden Sie anderen Kantonalen Steuerämtern oder anderen Behörden zu einer ähnlichen Lösung raten?

Ja, sicher. Die bei uns in Solothurn erzielten Verbesserungen lassen sich wohl auch auf andere Kantone übertragen. Allen, die noch konventionell mit Papierakten arbeiten, kann ich empfehlen, möglichst rasch eine effiziente, zeitgemässe Lösung einzuführen.

Worauf sollten potentielle Interessenten dabei besonders achten und was würden Sie auf Grund Ihrer Erfahrungen bei vergleichbaren Projekten ggf. ändern?

Wir haben sehr von unserem schrittweisen Vorgehen profitiert. Das neue Verfahren wurde im Rahmen eines Pilotprojekts zunächst nur für einen Teil der Steuererklärungen angewandt. Die Auswirkungen der unvermeidlichen Anfangsschwierigkeiten waren so beherrschbar. Im Sinne eines guten Risikomanagements würde ich diesen Ansatz unbedingt empfehlen. Ausserdem haben wir unsere Mitarbeitenden frühzeitig und umfassend auf die neue Situation vorbereitet, um Probleme zu vermeiden und die Akzeptanz zu optimieren.

Weiterer Ausbau

Das [Kantonale Steueramt Solothurn](#) plant, den bestehenden Prozess auf weitere Bereiche auszudehnen. So sollen Steuererklärungen juristischer Personen, Dokumente betreffend Quellensteuer und Grundstücksgewinnsteuer sowie weitere Themengebiete integriert werden.

Mehrere weitere Kantone, die auch Steuererklärungen von Privatpersonen zentral verarbeiten wollen, stehen derzeit mit [RR Donnelley](#) in Kontakt, um Lösungen für ihre spezifischen Bedürfnisse zu diskutieren.

RR Donnelley

RR Donnelley Schweiz ist ein auf die Rechnungsbearbeitung und Dokumentenverwaltung spezialisiertes Unternehmen mit Geschäftsstellen in Zürich-Urdorf und Genf-Carouge. Der Konzern ist in über 60 Ländern tätig, beschäftigt weltweit 60'000 Mitarbeiter und ist an der NYSE unter dem Symbol RRD gelistet

Weitere Informationen:

Jean-Claude Brüscheweiler

Director Large Accounts

jean-claude.brueschweiler@rrdonnelley.ch

Tel.: +41 44 735 47 21

www.rrdonnelley.ch