

# KONSENS magazin

ZUKUNFT DIGITAL



## ERFOLG

Wie die Steuerverwaltung neue Technologien  
für den Fortschritt einsetzt

# 28,2

+4,3

Im Jahr 2020 wurden 28,2 Millionen Einkommensteuererklärungen elektronisch übermittelt (2019: 23,9 Millionen).

# 17,7

+3,8

Im Jahr 2020 haben 17,7 Millionen Anwender an der VaSt (Vorausgefüllte Steuererklärung) teilgenommen (2019: 13,9 Millionen).

# 267,9

+63,2

Im Jahr 2020 wurden 267,9 Millionen Belege zum Abruf bereitgestellt (2019: 204,7 Millionen).

# 239

+25

25 weitere KONSENS-Produkte wurden 2020 in weiteren Ländern vollständig eingesetzt. Die Gesamtzahl erhöht sich damit auf 239 Produkte.

Quelle:  
KONSENS-Management-Bericht  
für das Jahr 2020



## LIEBE LESERIN, LIEBER LESER,

für uns in der Steuerverwaltung und auch speziell im Vorhaben KONSENS sind Digitalisierungsaktivitäten bereits seit 1996 Alltag. Sehr früh haben wir die Papiererklärungen durch digitale Angebote ergänzt bzw. schon ganz abgelöst, und inzwischen nutzen viele Portalangebote anderer Ressorts die weit verbreiteten, sicheren ELSTER-Zertifikate für die Authentifizierung.

Vor 25 Jahren begann man, an der digitalen Lösung zu arbeiten, die die Menschen in Deutschland im Jahr 1999 unter dem Namen »ELSTER« kennenlernten. Die eigentliche Entwicklung des ELSTER-Programms war dem Team in weniger als zwei Jahren gelungen. In den folgenden Jahren wurde das Team um ELSTER immer größer und die Herausforderungen wuchsen.

Anlässlich des 25-jährigen Bestehens der Angebote von ELSTER heben wir dieses Verfahren einmal heraus. Wir blicken in dieser Ausgabe zurück auf das, was geschah, und auf künftige Entwicklungen, mit denen ELSTER noch vielfältiger werden wird. KONSENS und die IT der Steuerverwaltung sind der Garant für die Sicherung unseres Gemeinwohls, indem die Steuern termingerecht und korrekt festgesetzt und erhoben werden. Dem hat sich die Pandemie nicht in den Weg gestellt - im Gegenteil: KONSENS hat sich als schneller und verlässlicher Partner für die IT-Umsetzung der vom Gesetzgeber kurzfristig beschlossenen Regelungen erwiesen. Hier sei nur die Einrichtung der neuen Funktionen zur Auszahlung der Corona-Wirtschaftshilfen erwähnt.

Im Zentrum der Arbeit des Vorhabens KONSENS stehen die Nutzerinnen und Nutzer. Unterstützung, Vereinfachung und Effizienzgewinne, die sie im Alltag erleben, sind unsere Erfolge. Darauf können wir alle gemeinsam stolz sein.

Wir wünschen eine spannende Lektüre!

### IHRE GESAMTLEITUNG

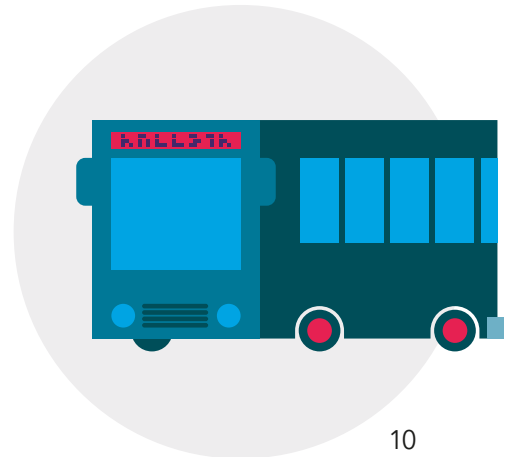
Simone Robeis (Stellvertreterin), Frauke Hesse (Stellvertreterin), Sven Wolfrum (Gesamtleiter)

(Foto oben v. l. n. r.)

## INHALT

### DAS IST KONSENS

- 4 Erfolgsgeschichte ELSTER



10

### BILDSCHIRMPAUSE

- 10 Viel Erfolg beim Rätseln

### KÖPFE

- 12 »Ideen, die die echte Welt besser machen«



12

### IN DER PRAXIS

- 18 »2022 wird das Jahr der Verwaltungsdigitalisierung!«

### IN FARBE

- 20 Früher, heute, morgen

### AUSBLICKE

- 22 Aus der KONSENS-Welt

# ERFOLGSGESCHICHTE ELSTER

Das Steuerprogramm ELSTER wird 25 Jahre alt: Das ist ein Grund zum Feiern, denn die Geschichte des Programms handelt von Erfolg. Eine Zeitreise von den ersten Berührungen der Nation mit dem Internet bis in die digitale Zukunft.

**W**ir schreiben das Jahr 1991. Es ist die Zeit im Jahr, in der die Deutschen ihre Steuererklärungen einreichen. In den Finanzämtern werden die Angaben eifrig abgetippt. Der Aufwand und die Fehleranfälligkeit verlangen nach einer neuen Idee, die in den frühen Neunzigern Gestalt annimmt: Ab jetzt werden die Daten auf Magnetbändern gespeichert, ins Rechenzentrum gefahren und eingelesen. »Das funktionierte für Steuerberater und Rechenzentren und sollte auch für den Bürger möglich werden«, sagt Roland Krebs vom Bayerischen Landesamt für Steuern. »Elektronischer Datenaustausch ist die Zukunft: Das war um 1995 herum klar.«

Roland Krebs ist seit 1989 IT-Fachmann der Finanzverwaltung. Das Verfahren »ELSTER« hat er Mitte der Neunziger als erster Projektleiter erschaffen. In diesem Jahr wird es 25 Jahre alt. Bundesweit wird das Programm von mehr als 28 Millionen Menschen in Deutschland genutzt. Wie es dazu kam, kann niemand besser erzählen als der heute 57-jährige Roland Krebs.

## ZWEI MILLIONEN D-MARK: »UNSUMMEN« FÜR DIE ELEKTRONISCHE STEUERERKLÄRUNG

Die Geschichte der elektronischen Steuererklärung ist eng verwoben mit der Geschichte des Internets. »Ein großes deutsches IT-Unternehmen,



**»Dass die Vorgesetzten das Risiko mitgetragen haben, war ein Riesenglück. Wenn wir die 25 Jahre Revue passieren lassen, ist der Rückhalt der Führungsebene ein wichtiger Erfolgsfaktor.«**

**Roland Krebs**  
Projektleiter ELSTER

das damals Technologielieferant für viele Rechenzentren war, machte uns folgendes Angebot: Sie würden diese elektronische Steuererklärung programmieren – für zwei Millionen D-Mark«, so erinnert sich Krebs. Doch aus Bayern, der projektverantwortlichen Finanzverwaltung, gab es keinen Zuschlag: »Zwei Millionen D-Mark, das sind

# 25 JAHRE ELSTER

Was passierte von 1996 bis heute? Wie wurde das Programm immer größer und besser? In unserer Chronik lässt die ELSTER ihre wichtigsten Stationen Revue passieren.

1996



## Geburtsstunde von ELSTER

Die Programmierung startet - zuerst in einem kleinen Team.

1999



## ELSTER geht live

ELSTER wird im Rahmen des Steuerprogramms WISO für Bürgerinnen und Bürger nutzbar.

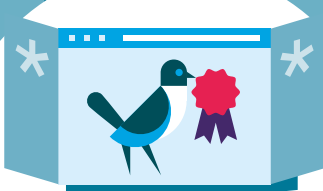
2001



## Einführung von ElsterFormular

Damit erhalten Bürgerinnen und Bürger ein kostenloses Steuerprogramm für den PC.

2006



## ElsterOnline-Portal öffnet

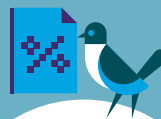
Eröffnung des ElsterOnline-Portals und Einführung der Authentifizierung

2009



**OpenElster:**  
Der Zoll kann als erste Behörde außerhalb der Steuerverwaltung das ELSTER-Zertifikat verwenden.

2013



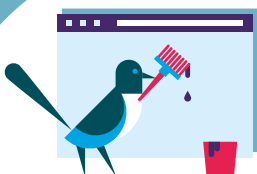
Ab sofort kann jeder die Einkommenssteuererklärung im ElsterOnline-Portal erledigen.

2014



Mit der App ElsterSmart kann man sich jetzt ortsunabhängig authentifizieren.

2017



## Aus ElsterOnline-Portal wird Mein ELSTER

Der Relaunch sorgt für Modernisierung - und für einen Anstieg der Anwendungszahlen.

2019



Das ELSTER-Unternehmenskonto wird eingeführt.

2020



## Der Kreis schließt sich

Der gesamte Steuerzyklus ist digitalisiert: bis hin zum Einkommensteuerbescheid und der Einreichung von Belegen.



»Ebenso wie als Privatperson möchte man auch mit der Verwaltung schnell, einfach und kurzfristig kommunizieren. Der Chatbot macht das möglich.«

Dr. Susanne Seibert  
Bayerisches Landesamt für Steuern

Unsummen, das können und wollen wir uns nicht leisten« – so wurde damals reagiert. Die Lösung hieß Selbermachen. Der Name ELSTER (Elektronische Einkommensteuererklärung) wurde erdacht, ein Programmierer wurde mit einem der ersten Laptops ausgestattet. Innerhalb eines Jahres sollte er ELSTER programmieren – am Wochenende, ohne das Tagesgeschäft zu vernachlässigen. Doch bald wuchs das Team zunächst um den Projektleiter Krebs und einen Berater, dann um drei Informatiker.

## DAS INTERNET BEREITET DEN WEG

In Zeiten des Umbruchs ist es keine leichte Aufgabe, eine Technologie zu entwickeln, die Veränderungen standhält. Das Internet, wie wir es heute kennen, war in den ersten Tagen von ELSTER noch in weiter Ferne. Via Modem sollte in besonders fortschrittlichen Haushalten eine sogenannte Telebox genutzt werden, eine frühe Form des E-Mail-Kontos. »Mit dieser Technologie haben wir begonnen. Jeder Bürger hätte sich eine solche Telebox mieten müssen. Nach einem knappen Jahr mussten wir feststellen: Jede Steuererklärung hätte Bürger, Steuerberater und Steuerverwaltung je eine D-Mark gekostet.« Ein K.-o.-Kriterium für die Technologie, die damit keine Akzeptanz gefunden hätte.

Immer öfter war nun vom Internet die Rede, doch die Skepsis war groß. Auch bei seinem Vorgesetzten musste Krebs Überzeugungsarbeit leisten. 1997 dann begann das Team noch einmal von vorn, diesmal auf Basis der Internet-technologie und diesmal mit Erfolg. Schon im Herbst 1998 stellte es ELSTER auf der Münchner IT-Messe Systems erstmals der Öffentlichkeit vor. Anfang des folgenden Jahres war ELSTER im Rahmen der Steuererklärungssoftware WISO erstmals nutzbar.

## EINSATZ FÜR NUTZUNGSFREUNDLICHKEIT

Die ständige Optimierung von »ELSTER, Ihr Online-Finanzamt« lässt die Verwaltung neue Wege gehen. »User Experience Tests« – mit dieser Methode werden geplante Neuerungen live durch Probandinnen und Probanden getestet. Seit 2014 werden solche Vorabtests mittels Rapid Prototyping durchgeführt. Mit diesem Vorgehen kann direktes Feedback der Anwenderinnen und Anwender eingeholt und umgesetzt werden. So wird sichergestellt, dass die jeweiligen Neuerungen verständlich und intuitiv sind und damit eine echte Verbesserung im Sinne der Nutzungsfreundlichkeit darstellen. Eine wichtige Eingangsgröße bei der Entwicklung von Neuerungen ist ein gezielter Wissenstransfer: »Lessons Learned« aus der Feedbackauswertung der Hotline zeigt weitere Handlungsbedarfe auf.

Wenn Roland Krebs erzählt, schaut er zurück auf ein Lebenswerk, das offiziell komplett ist: »Ich habe immer gesagt: Wenn wir den digitalen Einkommensteuerbescheid entwickelt haben, dann sind wir fertig mit ELSTER«, sagt Krebs. 2020 war es so weit. Der digitale Kreislauf der Steuererklärung ist damit geschlossen. Doch es bleibt genug zu tun.

## VERBESSERUNG IM DIENST DER NUTZERINNEN UND NUTZER

Dass die digitale Welt der Ort für administrative Handlungen wie die Steuererklärung ist, erscheint vielen Nutzerinnen und Nutzern heute logisch – insbesondere seit dem Ausbruch der Corona-Pandemie. Doch wie Menschen das Internet nutzen, wandelt sich beständig. Deshalb standen und stehen die Köpfe hinter dem Programm immer wieder vor der Aufgabe, es anzupassen. Als das Internet immer alltäglicher wurde, war es an der Zeit für eine browserbasierte Lösung: das ElsterOnline-Portal, das Anfang 2006 live ging. Zunächst war es vor allem für Unternehmen interessant; seit 2013 können auch Bürgerinnen und Bürgern ihre Einkommensteuererklärung damit einreichen. Natürlich auch via Tablet oder Smartphone: Mit der App ElsterSmart kann man sich seit 2015 ortsunabhängig authentifizieren. Was beim Onlinebanking praktisch war, stand den Anwenderinnen und Anwendern damit auch bei der Steuererklärung zur Verfügung.

Neue Gewohnheiten der Nutzerinnen und Nutzer bestimmen die Arbeit des Teams. »Senioren, die häufig eine vereinfachte Steuererklärung abgeben, wenn sie nur Renten beziehen, brauchen eine einfache, schnelle und dennoch sichere Möglichkeit«, sagt Dr. Susanne Seibert vom Bayerischen Landesamt für Steuern. Ab Frühjahr 2022 wird es »einfachELSTER« geben. Per Interviewmodus, den man aus verschiedenen Steuer-Apps kennt, kann man seine Angaben machen.

## GEPRÜFTE BARRIEREFREIHEIT

Die Finanzverwaltung legt großen Wert auf die barrierefreie Nutzbarkeit ihres Angebots. Überprüfen lässt sich diese mit dem sogenannten BITV-Test. Mit 95,75 von 100 Punkten schneidet »ELSTER, Ihr Online-Finanzamt« bei diesem Test als »sehr gut zugänglich« ab.

Noch sind Formulare das Herzstück von ELSTER. »Doch ebenso wie als Privatperson möchte man auch mit der Verwaltung schnell, einfach und kurzfristig kommunizieren: eine Frage stellen, die schnell beantwortet wird, nicht per E-Mail, Brief oder Anruf, sondern per Chat«, so Seibert. Intern beschäftigt man sich bei ELSTER daher gerade mit einem Chatbot, der auf Künstlicher Intelligenz basiert.

## DIE NETZGEMEINDE REDET MIT

Auch Politik und Medien haben ihren Anteil daran, was ELSTER heute ist. Die Kritik der Medien betraf etwa die Plattformunabhängigkeit: Zunächst nur auf Windows nutzbar, musste ELSTER rasch auch für Linux und MacOSX zugänglich gemacht werden, wenngleich die Anwenderinnen und Anwender noch in der Unterzahl waren. Das Thema Sicherheit indes bewegt nach den Worten von Roland Krebs insbesondere die Netzgemeinde. Seit 2008 setzt man auf eine ISO-27001-Zertifizierung der Rechenzentren. Das schaffe, so Krebs, letztlich auch bei Bürgerinnen und Bürgern Vertrauen.

Auch von politischer Seite wurde manche Entwicklung getrieben. Ein Beispiel: »Im Jahr 2009 wollte der Zoll das ELSTER-Zertifikat nutzen. So entstand OpenElster; der erste Schritt in die Richtung, dass auch andere Behörden ELSTER-Zertifikate verwenden können.« Doch noch gab es in den Behörden zu wenig digitale



# DAS KANN ELSTER

Viel mehr als Einkommensteuer: ein Überblick über die Funktionen

## ANTRÄGE

### Anträge, Einspruch und Mitteilungen

Zum Beispiel Antrag auf Fristverlängerung, Änderung der Adresse oder Bankverbindung, Belegnachreichung zur Steuererklärung

Einkommensteuer

Einnahmenüberschussrechnung

Feststellung

Fragebogen zur steuerlichen Erfassung

Gewerbsteuer

Kapitalertragsteuer

Körperschaftsteuer

Lohnsteuer

Lohnsteuer Arbeitnehmer

Umsatzsteuer

Formulare der Zentralstelle für Arbeitnehmer-sparzulage und Wohnungsbauprämie (ZANS)

### Sonstige Formulare

Zum Beispiel Anmeldung über den Steuerabzug zur Sicherung des Steueranspruchs bei beschränkt Steuerpflichtigen (§ 50a Absatz 7 EStG)

Bilanz

## BZST-ANTRÄGE

Bundeszentralamt für Steuern

Elektronische Mitteilung ausländischer Renten- und Kapitalversicherungsverträge

Familienkassen-Kontrollverfahren

Kirchensteuer auf Kapitalerträge/  
Kontenwahrheit

Kontrollverfahren Freistellungsaufträge

Versicherung- und Feuerschutzsteuer-  
anmeldungsformular

Common Reporting Standard (CRS)

Übermittlung von Daten zum CRS-Abkommen

Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)

Übermittlung von Daten zum FATCA-Abkommen

Grenzüberschreitende Steuergestaltungen

Import-One-Stop-Shop (IOSS)

Umsatzsteuer-Sonderregelung für Importbetriebe

One-Stop-Shop (OSS) für im Drittland  
ansässige Unternehmer - Nicht-EU-Regelung

(vormals VAT on e-Services)

One-Stop-Shop (OSS) für in der EU  
ansässige Unternehmer - EU-Regelung

(vormals Mini-One-Stop-Shop)

Steuerabzug nach § 50a EStG

Umsatzsteuerkontrollverfahren

Vorsteuervergütung

## TECHNIK

### Clients

ERIC, Mein ELSTER

### Systeme

Windows, Mac, Android, iOS

## DIENSTE

Vorausgefüllte Steuererklärung  
(VaSt)

Kontoabfrage

Vollmachtsdatenbank

### Digitaler Bescheid

Einkommensteuererklärung  
unbeschränkte Steuerpflicht (ESt 1 A)

## FUNKTIONEN

### Digitale Belegnachreichung

Belege lassen sich elektronisch  
einreichen.



Dienstleistungen, sodass ein Zertifikat zunächst niemand brauchte. Erst zehn Jahre später zeigte sich, wie gut die Idee gewesen war: Mit dem neuen Unternehmenskonto können Betriebe ihre Behördenkontakte auch außerhalb der Steuerverwaltung seit 2020 über das ELSTER-Zertifikat abwickeln. Zwar sind noch immer nicht alle Dienstleistungen online, aber: »in den vergangenen zwei Jahren hat sich viel verändert«, sagt Dr. Susanne Seibert. »Das Onlinezugangsgesetz hat Druck auf die Verwaltung ausgeübt – bis Ende 2022 müssen sämtliche Verwaltungsleistungen online angebunden werden. Und zuletzt zeigte die Pandemie, wie notwendig es ist, digital Verwaltungsleistungen in Anspruch nehmen zu können.«

## FÜR DIE ZUKUNFT GERÜSTET

Eine Frage, die das Team umtreibt, stellt sich heute wie am Anfang: Welche neuen Technologien lassen sich in der Steuerverwaltung sinnvoll einsetzen – und wie? Was zum Beispiel die Blockchain zu einem noch besseren ELSTER beitragen kann, dem widmet sich das Bayerische Landesamt für Steuern parallel in einem Forschungsprojekt namens NESSI. NE steht für »Nachweisplattform ELSTER« und SSI steht für »Self Sovereign Identity«. Kernanliegen ist die Digitalisierung von bisher papiergebundenen Bescheinigungsprozessen. Die Blockchain bietet sich als Speicherort für ein Gültigkeitsregister der entsprechenden Bescheinigungen an. Beispiel: Eine Steuerpflichtige beantragt und erhält über ELSTER einen digitalen Einkommensnachweis oder eine digitale Nichtveranlagungsbescheinigung. Beide können elektronisch bei einer Bank vorgelegt werden. Über die Blockchain verifiziert die Bank die Gültigkeit der jeweiligen Bescheinigung. Die Technologie ermöglicht eine vollständig digitale Verarbeitung, erhöht die Fälschungssicherheit im Vergleich zur Papierversion und ist durch ihre Dezentralität geeignet für viele weitere Vorgänge sowie verschiedene Bescheinigungsverfahren.

## DAS UNTERNEHMENSKONTO VON ELSTER

Mit dem Unternehmenskonto wächst das KONSENS-Verfahren ELSTER über seine ursprünglichen Grenzen hinaus: Die seit 2007 im Vorhaben KONSENS entwickelten digitalen Lösungen für die Steuerverwaltung werden inzwischen auch ressortübergreifend genutzt. Seit Juni 2021 stellt ELSTER auch die Basis für das Unternehmenskonto, mit dem der Kontakt zwischen Unternehmen und Verwaltung digital hergestellt werden kann. So können Unternehmen zum Beispiel Mitteilungen ihrer Kommune über das »Postfach 2.0« digital empfangen. Dieses ist ein Postfach, das nicht in den Landes- oder Kommunalportalen liegt, sondern Bestandteil des Unternehmenskontos ist. Für den Versand der Bescheide und Nachrichten an dieses Postfach nutzen die Kommunen und Fachbereiche die Anwendung ELSTER-Transfer. Für Kommunen, die noch nicht über digitale Fachverfahren für die Bearbeitung von Anträgen verfügen, steht dazu eine Client-Anwendung mit grafischer Benutzeroberfläche bereit.

Unternehmen haben im Schnitt rund 200 Verwaltungskontakte im Jahr. Dafür bietet das KONSENS-Verfahren ELSTER eine sichere Infrastruktur, die stabil, performant und hochverfügbar sowie in vielen Unternehmen längst verankert ist.

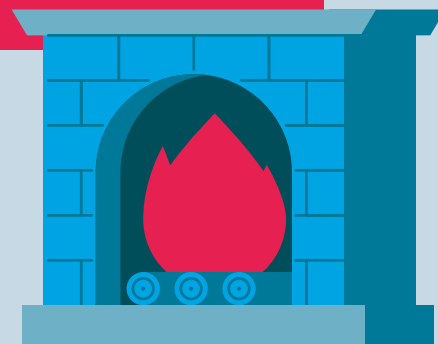
[mein-unternehmensportal.de](https://mein-unternehmensportal.de)

Die Geschichte von ELSTER ist auch eine Geschichte vom Mut Einzelner, Neues zu wagen. Dazu sagt Roland Krebs: »Der Anfang war geprägt von der Mentalität eines heutigen Start-ups. Man konnte entwickeln und ausprobieren – und das mit engagierten Leuten.« Dass sich die Vorgesetzten davon überzeugen ließen, bewertet er als »ein Riesenglück: Sie haben das Risiko immer mitgetragen. Wenn wir die 25 Jahre Revue passieren lassen, ist der Rückhalt der Führungsebene einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren.« Die Geschichte hat gelehrt, gegenüber neuen Technologien offen zu sein. Das ist Rüstzeug für die Zukunft. —

# ERKENNEN SIE DAS VERFAHREN?

Die KONSENS-Welt ist voller Abkürzungen. Die Streichung einzelner Buchstaben ist auch im Rebus-Rätsel der Schlüssel zum Erfolg. Spaß ist garantiert - und vielleicht ist sogar manche Eselsbrücke für die Zukunft dabei.

Aufgabe dieses Verfahrens ist es, Informationen über Personen, die in einem anderen EU-Mitgliedsstaat leben und in Deutschland bestimmte Einkünfte erzielen, an das betreffende EU-Land zu vermitteln.



45123

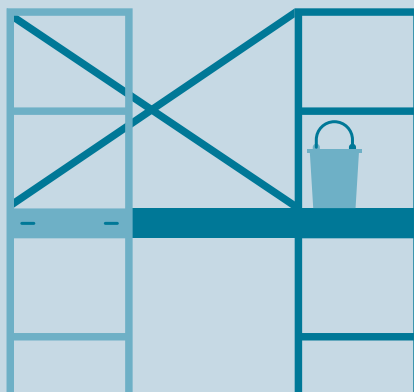
Stichwort vermögenswirksame Leistungen: Das hier gesuchte E-Government-Verfahren kümmert sich darum, dass jeden Monat eine staatliche Subvention übermittelt und verarbeitet wird.



3

M

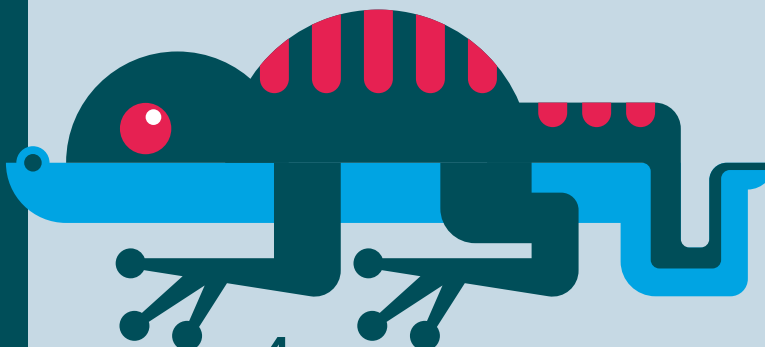
+



123

Steht noch eine Steuererklärung aus? Welche Aufgaben stehen bei den Bearbeiterinnen und Bearbeitern als nächstes an? Beim Eingang der Steuerklärungen und der endgültigen Steuerfestsetzung unterstützt das Verfahren ...

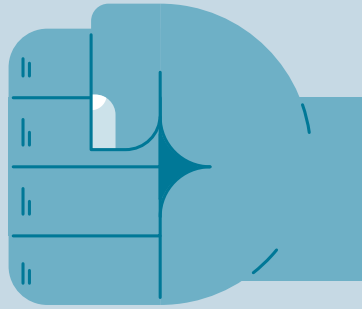
Wer sorgt in Bestzeit für ein funktionierendes Zusammenspiel aller KONSENS-Verfahren? Wer ermöglicht zum Beispiel, dass bestimmte Prozesse - etwa Löschungen oder Grunddatenänderungen - über alle Verfahren hinweg konsistent durchgeführt werden?



4



1 - 4



123

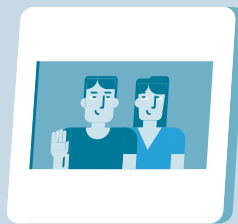
--	--	--	--	--	--

Wer durch eine Investition Erträge erwirtschaftet, muss diese versteuern. Es besteht eine Verpflichtung, diese Steuern elektronisch anzumelden - dabei hilft das hier gesuchte Verfahren.

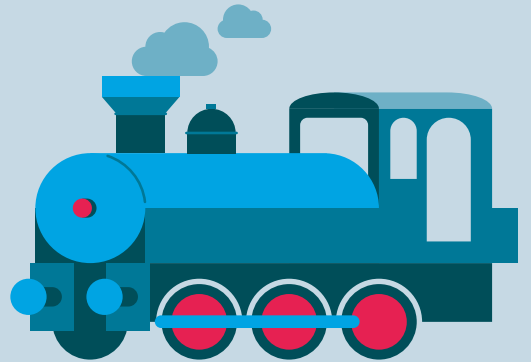
Dank diesem Verfahren können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller deutschen Finanzämter über eine einheitliche Nutzungsoberfläche auf die KONSENS-Produkte zugreifen.

--	--	--	--	--	--

K +



+



3 = G

Auflösung  
auf Seite 21

11

+

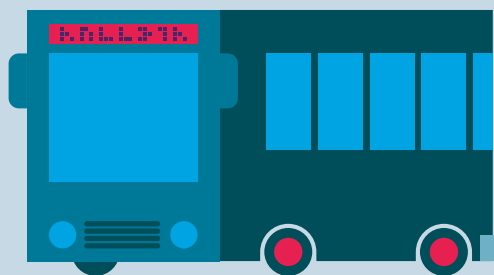
E

--	--	--	--

Dieses Verfahren trägt dazu bei, dass Steuerpflichtige in allen Ländern mit den gleichen Programmen besteuert werden.

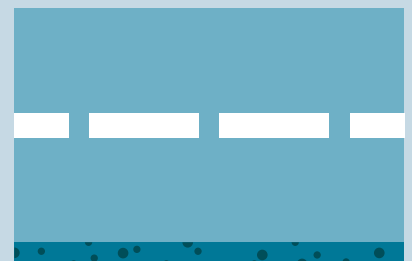
Gesucht wird ein Fallbearbeitungssystem, mit dem die zuständigen Stellen Strafverfahren automationsunterstützt überwachen können. Bundesweit einheitlich haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dieser Software immer den gesamten Vorgang im Blick.

--	--	--	--	--	--



3

+



56

# » IDEEN, DIE DIE ECHE WELT BESSER MACHEN «

Neue Köpfe liefern Innovationen, neue Vorgehensweisen führen zu neuen Erkenntnissen. Fünf Menschen aus der KONSENS-Welt werfen ihren Blick auf den Erfolg und den Weg dorthin.

**W**ie wird aus einem analogen Verfahren in der Steuerverwaltung eine digitale Anwendung, die Nutzerinnen und Nutzer zeitgemäß unterstützt? Für die Antwort auf diese Frage braucht es Gestaltungswillen, wie Ulrich Adam ihn hat. Seit April dieses Jahres ist er Verfahrensmanager des KONSENS-Verfahrens Vollstreckung: Es geht darum, die Ansprüche gegen Steuerschuldnerinnen und -schuldner einzutreiben – für den Fall, dass die nicht von sich aus zahlen. »Bei privaten Verträgen kennt man den Inkassoweg, die Finanzbehörden haben dafür ihren eigenen Bereich.« Digital unterstützt werden sie durch das VO-System, dessen Weiterentwicklung Adam begleitet. »Damit lässt sich zum Beispiel eine elektronische Akte führen und die Fallbearbeitung maschinell unterstützen.« Im Rechenzentrum der Finanzverwaltung in Düsseldorf (RZF NRW) arbeitet Adam mit rund zwanzig Kolleginnen und Kollegen an der digitalen VO. Ein interessantes Umdenken verlangt ihm seine neue Rolle als Verfahrensmanager ab: »Wenn man wie ich jahrelang als Entwickler gearbeitet hat, ist es ein Unterschied, das, was man früher selbst in die Hand genommen hat, nun anderen zu kommunizieren.«

Bereits seit Ende der 1990er-Jahre wird der Bereich Vollstreckung automatisiert. 2016 erzielte das VO-System mit dem Release 7 erste Schritte zur KONSENS-Konformität. Bis heute gehört es zu den täglichen Aufgaben des Teams um Adam, das System an die querschnittlichen Prozesse anderer Verfahren anzuknüpfen. »Wir sind noch unterwegs in die KONSENS-Welt.« Aktuell ist das System in 12 von 16 Bundesländern im Einsatz. Auch der Roll-out in den verbleibenden Ländern beschäftigt Adam: »Die Pilotierung ist geplant. Ende 2023 sind wir voraussichtlich bundesweit mit dem VO-System in Einsatz.«

## GEFRAGT: FLEXIBILITÄT UND KOMMUNIKATION

Ebenfalls unterwegs in der KONSENS-Welt ist Matthias Wolf: Seit August ist er Verfahrensmanager BIENE und gemeinsam mit circa 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zuständig für die Steuererhebung. Bisher wird diese über ein Verfahren geregelt, das derzeit im IABV-Verbund für 15 Länder am Großrechner programmiert wird. BIENE tritt künftig an dessen Stelle. Dabei bestimmen zwei Produktlinien Wolfs Alltag: Bereits



**ULRICH ADAM**

Verfahrensmanager Vollstreckung

»Wenn man wie ich jahrelang als Entwickler gearbeitet hat, ist es ein Unterschied, das, was man früher selbst in die Hand genommen hat, nun anderen zu kommunizieren. Es macht mir Spaß, das zu organisieren und nun eher im gestalterischen Bereich tätig zu sein. Mein Aufgabengebiet ist sehr abwechslungsreich.«



## **MATTHIAS WOLF**

Verfahrensmanager BIENE

»Ich arbeite gern mit meinen Kolleginnen und Kollegen im Verfahren zusammen. Auch darüber hinaus habe ich viel Kontakt zu Verfahren der KONSENS-Welt. Besonderen Spaß macht es, zu sehen, wie wir schrittweise vorankommen und das Ziel in greifbare Nähe rückt.«

in 15 Ländern im Einsatz ist die Produktlinie Kassenabschluss. Sie liefert die Daten für die Finanzhaushalte bei Bund und Ländern. Daneben arbeitet das Team um Wolf an der Produktlinie BIENE-Erhebung. 2015 ist diese als Projekt neu gestartet mit dem Ziel, das bestehende Erhebungsverfahren am Großrechner abzulösen. Bis Oktober 2022 soll der Release-Meilenstein erreicht sein. Das erfordert Arbeit unter Hochdruck: »KONSENS ist eine sehr komplexe Welt. Die einzelnen Verfahren haben untereinander viele Verflechtungen und Abhängigkeiten«, sagt Wolf, der seit 1985 Software-Entwickler ist. Ein Projekt wie BIENE, angelegt über einen Zeitraum von über sieben Jahren, müsse laufend an die neuen Gegebenheiten in KONSENS angepasst werden. »Dabei ein in sich schlüssiges Gesamtergebnis zu erreichen, ist keine leichte Aufgabe. Das erfordert Flexibilität und auch viel Kommunikation.« Und genau die schätzt Wolf: »Ich arbeite gern mit meinen Kolleginnen und Kollegen im Verfahren zusammen. Auch darüber hinaus habe ich viel Kontakt zu Verfahren der KONSENS-Welt.« Besonderen Spaß mache es ihm dabei, »zu sehen, wie wir schrittweise vorankommen und das Ziel in greifbare Nähe rückt.«

Es sind Verfahren wie VO und BIENE, die den digitalen Fortschritt in den Ländern praktisch möglich machen. Wie kommen die Anwendungen bei denen an, die sie tagtäglich nutzen? Das erzählt Lutz Oppermann aus dem Finanzamt Wolfenbüttel. Als Sachgebietsleiter ist er für die Steuererklärungen zuständig, in denen es um nichtgewerbliche Einkünfte geht. Für seinen Arbeitsalltag möchte er KONSENS nicht mehr missen: »Der größte Vorteil ist, dass die Arbeit papierlos am PC erledigt werden kann. Auch die Menge der Arbeit kann ich über KONSENS mithilfe von Listen und Wiedervorlagen verwalten.« Wie ein elektronischer Arbeitsschrank funktioniere das.

## DEN ALLTAGSNUTZEN ERHÖHEN

Schnell merkt man im Gespräch mit Lutz Oppermann, dass die Technik sein Zuhause ist: »Ich bin auch Sachgebietsleiter für Automation«, erklärt er. »Wenn in der EDV etwas nicht funktioniert, werde ich manchmal auf dem Gang gefragt, ob

ich das ändern könne.« Eine Erzählung, die zeigt: Wie komplex die Programmierungsleistungen sind, die für 16 Bundesländer funktionieren sollen, bleibt für viele unvorstellbar. Die Verflechtung ist manchmal herausfordernd; ebenso wie die regelmäßigen KONSENS-Updates, nach denen man sich auf der Oberfläche teils neu orientieren muss. Um das zu erleichtern, werden mittlerweile Updates umfangreich begleitet: durch Beschreibungen, Präsentationen und zum Teil durch Videos, sodass die neuen Schritte erklärt werden. Für einen sinnvollen Weg, den er bereits bei vergangenen KONSENS-Updates beobachtet hat, hält Oppermann außerdem diesen: »Nicht immer etwas Neues einführen, sondern das Bestehende anwendungsfreundlicher gestalten.«

Wie kann man Anwendungen so gestalten, dass sie den Menschen nutzen, die täglich damit arbeiten? Das ist eine Frage für Luise Baumeister. Vor einigen Jahren hat die gelernte Diplomfinanzwirtin im Dualstudium der Finanzverwaltung NRW einen Informatik-Bachelor erworben. Seit drei Jahren ist sie stellvertretende Projektleiterin im Bereich GeCo@NRW des Verfahrens GeCo. 2021 brachte sie ihre Qualifikationen in eine besondere Teamarbeit ein: ins InnoLab. Zwischen April und Juni kamen dazu 17 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Ländern virtuell zusammen. Über einen Zeitraum von zwei Monaten setzten sie 50 Prozent ihrer Arbeitszeit dazu ein, gemeinsam neue Ideen zu entwickeln, um bestehende Probleme zu lösen. In drei Teams

### LUISE BAUMEISTER

Teilnehmerin des InnoLabs

»Ich habe die Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen im InnoLab als bereichernd und inspirierend empfunden. Es tat gut, sich auszutauschen und zu erfahren, dass man über die Bundesländergrenzen hinweg zwar Unterschiede hat, aber doch viel mehr Gemeinsamkeiten.«



### LUTZ OPPERMANN

Im Leitungsteam der ZOE Release- und Einsatzmanagement

»Der größte Vorteil von KONSENS ist für mich, dass die Arbeit papierlos am PC erledigt werden kann. Mancher wünscht sich nur eine übersichtliche Umgebung für sein Arbeitsgebiet - um es weniger komplex zu machen, empfehle ich: Bestehendes anwendungsfreundlicher gestalten und fragen, wie es ankommt.«

arbeiteten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer an unterschiedlichen Aufgaben. »Mein Team mit sieben Mitgliedern hat die Steuerfestsetzung mit einer Web-Oberfläche in den Blick genommen.« Im Brainstorming sammelte das Team »Web@KONSENS« viele Ideen - und trotz der Kürze der Zeit entstand sogar ein Prototyp für eine webbasierte Lösung. Ein anderes Team entwickelte einen »Festsetzungs-Assistenten«: ein Eingabefeld, über das Anwenderinnen und Anwender bei der Steuerfestsetzung Antworten darauf erhalten, wie Hinweise zu bearbeiten sind. Das dritte Team arbeitete unter dem Namen »COBOLD-Höhle«: Kann man ein COBOL-Programm, anstatt es auf Java zu portieren, in einem Container laufen lassen? In einer Art virtuellem Rechner, der genau all die Komponenten beinhaltet, welches das COBOL-Programm benötigt?

### MEHR GEMEINSAMKEITEN ALS UNTERSCHIEDE

Luise Baumeister zieht ein positives Resümee: »Ich habe die Zusammenarbeit mit den anderen als bereichernd und inspirierend empfunden.« Es habe gutgetan, sich auszutauschen - »und zu erfahren, dass man über die Bundesländergrenzen



hinweg zwar Unterschiede hat, aber doch viel mehr Gemeinsamkeiten.« Ein gemeinsamer Antrieb im Team sei die Hoffnung darauf gewesen, dass die Ideen in die echte Welt einfließen und dort für Verbesserung sorgen.

## DER CHATBOT STEHT BEREIT

Dass Innovationen bei KONSENS nicht nur Zukunftsmusik sind, beweist der Chatbot, der seit dem 28. Juli unter [www.steuerchatbot.de](http://www.steuerchatbot.de) für Bürgerinnen und Bürger erreichbar ist. Aktuell kann er Fragen zur Grundsteuerreform beantworten. Christian Stahl, Referent für Verwaltungsmodernisierung in der Oberfinanzdirektion Karlsruhe, erklärt: »Der Chatbot soll das Gespräch mit dem Bürger führen können, als wäre es ein Finanzbeamter.« Dazu können Nutzerinnen und Nutzer Fragen zur Grundsteuerreform, zur Grundsteuererklärung oder zu anderen Grundsteuerthemen in die Eingabezeile schreiben. Mithilfe Künstlicher Intelligenz schafft es der Chatbot, die Inhalte herauszulesen und die richtigen Antworten auf die Frage zu geben. Bei der Beantwortung hilft eine Datenbank mit vorgefertigten Dialogen. Auch Rückfragen kann der Chatbot stellen.

»Bei Neuentwicklungen mit Künstlicher Intelligenz steht am Anfang immer eine relativ frustrierende Phase«, gibt Stahl zu. Denn die ersten eingehenden Fragen könne eine Künstliche Intelligenz schlecht beantworten. Doch die Masse an Fragen verbessert die Maschine durch das tägliche Nachtrainieren: Dazu liest in Karlsruhe ein achtköpfiges Redaktionsteam die Anfragen der Bürgerinnen und Bürger und ordnet sie den hinterlegten Dialogen zu. Auch die Erfahrungen aus einem Vorprojekt im Land Baden-Württemberg, in dem bereits seit 2018 mit einem Chatbot gearbeitet wird, halfen dem Redaktionsteam dabei, die hinterlegten Dialoge bürgerfreundlich, kurz und verständlich zu formulieren. Nach etwa einem Jahr Trainingszeit habe der Landes-Chatbot gute Antworten geliefert: »Mittlerweile bekommt er mehr als 70 Prozent positives Feedback«, sagt Stahl stolz. »Bei Chatbots sind schon 50 Prozent positiv enorm gut.« Denn eins liegt in der Natur des Menschen, um welche Anwendung es auch geht: Wenn die Technik reibungslos funktioniert, gibt es wenig Rückmeldung. —



## DAS INNOLAB 2022

Trotz der Corona-Einschränkungen ist es im ersten Halbjahr 2021 gelungen, das erste länderübergreifende KONSENS Innovation Lab (InnoLab) durchzuführen. Mit dem Ziel einer stetigen Innovationsbereitschaft im Vorhaben KONSENS hat die Steuerungsgruppe IT die Gesamtleitung beauftragt, regelmäßige InnoLabs zu etablieren. Das nächste InnoLab wird aktuell konzipiert. Eingeladen sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich für moderne Technologien und Methoden interessieren – gleich welcher ursprünglichen Ausbildung. Neuigkeiten zu Informationsveranstaltungen, dem Bewerbungsverfahren, den Terminen sowie den Workshops werden im [KONSENS-KTZ-Intranet](#) veröffentlicht.

## JETZT BEWERBEN

Erfahrene Entwicklerin oder begeisterter Technikfreak? Organisationstalent oder interessiert an Qualitätssicherung? KONSENS sucht laufend neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Teil eines der größten Digitalvorhaben Deutschlands werden wollen.

Die aktuellen Stellenausschreibungen in den Ländern finden Sie unter [www.steuer-it-konsens.de/wen-wir-suchen](http://www.steuer-it-konsens.de/wen-wir-suchen)



# »2022 WIRD DAS JAHR DER VERWALTUNGS- DIGITALISIERUNG!«

Wie sieht E-Government konkret aus?

An welchen Stellschrauben lässt sich die Behördenkommunikation optimieren und die Kundenzufriedenheit erhöhen?

Über große Fortschritte in der digitalen Transformation spricht Branchenexperte Mathias Oberndörfer (KPMG).

## **Wie ist der Status quo der Digitalisierung der deutschen Verwaltung?**

Weil die Kommunen in Deutschland ein Selbstverwaltungsrecht haben und die Bundes- und Länderverwaltungen diese nicht anweisen können, bietet die Verwaltungswelt ein sehr heterogenes Bild: Jede Verwaltungsbehörde nutzt eine andere Software und hat ihren eigenen Umgang mit Technologie. Zugleich aber verpflichtet das neue Onlinezugangsgesetz des Bundes alle öffentlichen Stellen darauf, bis Ende 2023 die 575 gängigsten Verwaltungsleistungen zu digitalisieren; ob es um die Anmeldung von Hunden geht, die Beantragung des Jagdscheins oder die Steuererklärung.

## **Woher kommt die Dringlichkeit in diesem Transformationsprozess?**

In einer digitalisierten Welt kann die Verwaltung nicht außen vor bleiben. Ansonsten müssten selbst Mitarbeiter eines DAX-Unternehmens, die kurzfristig eine Vertriebsgesellschaft gründen möchten, den herkömmlichen Weg wählen: Formulare ausdrucken, im Amt warten und zig

Unterschriften einholen, bevor sie ans Ziel kommen. Das alles kostet sehr viel Zeit und Geld. Nicht nur wegen der Milliardenbeträge, die für alle Beteiligten eingespart werden könnten, sollte die Digitalisierung des Staates vorangetrieben werden, sondern auch, weil er als entscheidender Partner von Gesellschaft und Wirtschaft die Regularien setzt und fähig sein muss, mit allen auf Augenhöhe zu kommunizieren.

## **Wie lange wird dieser Prozess dauern und wie sieht der Behördenkontakt der Zukunft aus?**

Qualitativ, quantitativ und vom Tempo her sind wir auf einem sehr guten Weg: In den letzten zweieinhalb Jahren wurden in Digitallabors bereits über ein Drittel aller Verwaltungsleistungen, die digitalisiert werden müssen, so weit entwickelt, dass bald jede Kommune diese optional einsetzen kann. Für 2022 ist geplant, einen Großteil der behördlichen Dienstleistungen digital abrufbar zu machen – das wird das Jahr der Verwaltungsdigitalisierung! Dann muss man sich bestenfalls als Nutzerin oder Nutzer nur noch einmal über ein eigenes Konto identifizieren,



»Software kann nach innen für sehr hohe Akzeptanz sorgen, wenn sie die Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erleichtert. Und sie kann nach außen hin das Leben der Bürgerinnen und Bürger vereinfachen.«

**Mathias Oberndörfer**  
Vorstand Tax KPMG Deutschland  
und Geschäftsführer der KPMG Law  
Rechtsanwalts-gesellschaft mbH

und sobald man ein Kfz-Kennzeichen oder einen neuen Reisepass beantragt, erkennt das System die Identität und sorgt dafür, dass man Nummernschild oder Pass per Post erhält, ohne dass man seinen Personalausweis persönlich vorzeigen musste.

**Vor welchen weiteren Herausforderungen steht man bei der Modernisierung des öffentlichen Sektors?**

In diesem Prozess prallen Welten aufeinander: Hier die Verwaltung mit einem zum Teil althergebrachten preußischen Verständnis von Über- und Unterordnung, wo zwar rechtssicher und korrekt, aber nicht immer zeitökonomisch gearbeitet wird; und dort Bürgerinnen und Bürger, die die Erwartung haben, mit zwei Klicks vom Mobiltelefon aus alles Notwendige erledigen zu können. Ziel ist ein bürgerzentrierter Dialog mit Behörden, die sich als Dienstleister verstehen und für alle Lebenslagen digital abrufbare Leistungen rund um BAföG, Elterngeld oder Rente etablieren. Um dabei auch ein attraktives Kundenerlebnis zu schaffen, das der Bedienerfreundlichkeit und Nutzerführung beim Online-Shopping in nichts nachsteht, braucht es interaktive und agile Apps - und Know-how. Aber noch fehlt es in der Verwaltung vielerorts an Expertise in Sachen Innovation und Customer Journey.

**Was verändert die Digitalisierung an der Arbeitsplatzbeschreibung?**

Alles! Software kann nach innen für sehr hohe Akzeptanz sorgen, wenn sie die Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erleichtert. Und sie kann nach außen hin das Leben der Bürgerinnen und Bürger vereinfachen. Ich denke vor allem an diejenigen unter uns, die ihre Arbeit verlieren oder krank sind: Für sie ist es besonders wichtig, dass sie Services mobil nutzen können und mit wenigen Klicks zu Unterstützungsleistungen kommen. So leistet gute Verwaltungssoftware auch einen wertvollen Beitrag für die Gesellschaft. —

**ZUR PERSON**

Mathias Oberndörfer war bis September 2021 Bereichsvorstand der KPMG AG für den öffentlichen Sektor. Seit Oktober engagiert er sich als Mitglied des Vorstands bei KPMG für nachhaltige Wachstumsentwicklung, den Ausbau der Branchenfokussierung und die Begleitung der Kundinnen und Kunden bei der digitalen Transformation. Seit 2016 ist er Geschäftsführer der KPMG Law Rechtsanwalts-gesellschaft. Seine Schwerpunkte: Vertragsrecht, Vergaberecht, EU-Beihilfenrecht, Kommunalwirtschaftsrecht, Haushaltsrecht und Outsourcing.

# FRÜHER, HEUTE, MORGEN

Wie IT-Anwendungen den Alltag verbessern, darum geht es bei KONSENS jeden Tag. Woher wir kommen und wohin unsere Reise geht.

**DATENSPEICHER**

**LOCHSTREIFEN**

Die Technik, Daten in Form von eingestanzten Löchern auf einem streifenförmigen Datenträger zu speichern, stammt aus dem 18. Jahrhundert. Seinerzeit wurden damit Webstühle gesteuert, später dienten Lochstreifen über Jahrzehnte als Datenspeicher für Fernschreiber und Computer.

**SERVER**

Wo speichert das Finanzamt eigentlich die Daten, die es mit den elektronischen Steuererklärungen erhält? Sie lagern auf Servern in Rechenzentren, die die Finanzverwaltung zurzeit in fünf Bundesländern betreibt.

**CLOUD-COMPUTING**

Dokumente werden zentral abgespeichert, damit haben alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von überall aus Zugriff - und auch das Anfertigen individueller Back-ups ist Vergangenheit. So arbeiten alle auf dem neuesten Stand.

**DATENTRANSFER**

**AKTENWAGEN**

Es war einmal ... der Aktenwagen. Als es noch keine elektronischen Kommunikationsmittel gab, mussten Akten und Dokumente in der öffentlichen Verwaltung per Aktenwagen von Dienststelle zu Dienststelle reisen. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ergab sich daraus zwar eine gewisse Leibesertüchtigung - doch ansonsten weint sicherlich niemand mehr den Datengräbern mit ihren quietschenden Gummireifen hinterher.

**SCANSTELLE**

Papier war gestern: Eingehende Dokumente werden digital erfasst und weiterverarbeitet. Das verhindert Übermittlungsfehler durch das manuelle Eingeben von Daten und sorgt für optimale Verfügbarkeit der Daten für alle, die sie benötigen.

**BLOCKCHAIN**

Bei KONSENS prüft man den Einsatz der Blockchain-Technologie in einem Forschungsprojekt. Es geht darum, ob sie als Datenbank für Nachweise infrage kommt. Denn verglichen mit Papier ist die Technologie zum Beispiel deutlich fälschungssicherer.

**KOMMUNIKATION**

**BRIEFMARKEN-BEFEUCHTER**

Ein runder feuchter Schwamm in stumpfem Orangeton - dieses analoge Werkzeug durfte in keiner Dienststelle mit regem Postverkehr fehlen. Der Briefmarkenbefechter ersparte seinem Benutzer das leidige Anlecken der Briefmarken.

**MEIN ELSTER**

Smarte Steuer: Erklärungen und Tabellen lassen sich über »ELSTER, Ihr Online-Finanzamt« digital einreichen, Steuerbescheide können digital heruntergeladen werden. Das spart Zeit und Papier - und schon damit Umwelt und Nerven gleichermaßen.

**KÜNSTLICHE INTELLIGENZ**

Nein, sie wird sicherlich keine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ersetzen. Aber sie kann ihnen Arbeit abnehmen und sie unterstützen: beispielsweise, indem sie die Fragen von Bürgerinnen und Bürgern beantwortet.

# AUS DER KONSENS-WELT



## FRAUKE HESSE - WECHSEL IN DER VERTRETUNG DER GESAMTLEITUNG

Am 1. September 2021 hat Frauke Hesse die Vertretung der Gesamtleitung von Markus Hülshoff übernommen. 29 Jahre lang hatte die Diplom-Finanzwirtin im Rechenzentrum der Finanzverwaltung NW ihre berufliche Heimat. 12 davon arbeitete sie im Verfahrensmanagement »Prüfungsdienste« - und ist damit seit Beginn ein Teil von KONSENS. »Ich freue mich, wieder zur KONSENS-Familie zu gehören und mit den ZOE und Verfahren das Gesamtvorhaben KONSENS und damit die Steuerverwaltung zukunftsfähig aufzustellen.« —

## KONSENS LIVE: WAS STEHT AN?

Vom 13. bis 15. Dezember 2021 findet der 8. Zukunftskongress Staat & Verwaltung statt. Auch KONSENS ist dabei. [www.zukunftskongress.info](http://www.zukunftskongress.info)

KONSENS standardisiert, vereinheitlicht und modernisiert die IT im Steuerbereich. Das sorgt für Gesprächsstoff: Um über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung der Finanzverwaltung diskutieren zu können, veranstaltet KONSENS im Frühjahr 2022 in Berlin wieder ein [politisches Frühstück](#). Einladung folgt. —

## NEUES AUS DEM MAM-TEAM

Das Marketingmanagement (MaM) von KONSENS hat durch Ceyda Özen Verstärkung erhalten. Die Ansprechpartnerinnen des Marketingmanagements KONSENS sind nun Elke Hirsch-Biermann, Ceyda Özen und Franziska Josefine Oidtmann. —



Elke Hirsch-Biermann



Ceyda Özen



Franziska Josefine Oidtmann



## E-LEARNING-PLATTFORM

Der Bedarf an digitalen Schulungsangeboten ist nicht nur vor dem Hintergrund der Coronapandemie gewachsen. Auch der stetige Personalzuwachs, die organisatorischen Entwicklungen innerhalb von KONSENS und die Einführung neuer Prozesse haben die Nachfrage erhöht. Gemeinsam mit der Gesamtleitung hat die OE MaM (Ceyda Özen, Elke Hirsch-Biermann, im Bild 2. und 3.v.l.) zusammen mit der ZPS GPM (Axel Klepping, Markus Mischuda - im Bild l.u.r.) eine zentrale E-Learning-Plattform erstellt: Sie soll den KONSENS-Beschäftigten helfen, sich interessengetrieben zu informieren. Themen wie Geschäfts-service- und Anwenderorientierung, Aufgaben des Geschäftsserviceverantwortlichen, InStep, Projektmanagement und KONVIC-Grundsicherung sollen leicht verständlich vermittelt werden. Die digitalen Schulungsinhalte werden über eine bereits vielfach erfolgreich eingesetzte OpenSource-Lösung angeboten (Moodle und BigBlueButton). In virtuellen Schulungsräumen können sich Dozentinnen und Dozenten direkt mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern austauschen. Ausführliche Nutzungshandbücher zu den beiden Tools sind auf der Startseite der E-Learning-Plattform zu finden. Kontakt: [mam-konsens@fm.nrw.de](mailto:mam-konsens@fm.nrw.de) —

## IMPRESSUM

### Herausgeber

Marketingmanagement KONSENS

### Ansprechpartnerinnen

Elke Hirsch-Biermann, Ceyda Özen, Franziska Josefine Oidtmann, Marketingmanagement KONSENS, Ministerium der Finanzen des Landes Nordrhein-Westfalen, Jägerhofstr. 6, 40479 Düsseldorf  
mam-konsens@fm.nrw.de  
Tel. 0221 4972-2353  
[www.steuer-it-konsens.de](http://www.steuer-it-konsens.de)

### Redaktion und Design

ressourcenmangel an der Panke GmbH, Berlin

### Fotos

S. 31., 22 o.l.: Sophie Kirchner; S. 3r., 4, 6, 13, 14, 16: Maya Claussen; S. 19: Holger Gottschall; S. 22 o.r. + u.Mitte: Günter Plewina; S. 22 u.l.: Foto Schatz; S. 22 u.r.: privat

### Illustrationen

Robert Albrecht; S. 17: Johanna Strahl

### Druck

X-PRESS Grafik & Druck GmbH, Berlin

# 68

+26

Digitale öffentliche Dienste sind auf dem Vormarsch: 68 Prozent der Internetnutzerinnen und -nutzer, die 2019 Formulare bei einer Behörde einreichten, taten dies elektronisch - ein Anstieg um 26 Prozentpunkte seit 2013.

# 8,4

+1,5

In der EU arbeiteten im Jahr 2020 etwa 8,4 Millionen Menschen als Fachkräfte für Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT); vier Jahre zuvor waren es 6,9 Millionen.

# 77

+7

2020 lag der Anteil der Privathaushalte mit einem Festnetz-Breitbandanschluss in der EU bei 77 Prozent - das bedeutet einen Anstieg um sieben Prozentpunkte im Fünfjahresvergleich.

# 36

+12

2020 nutzten 36 Prozent der europäischen Unternehmen fortgeschrittene Cloud-Dienste. Damit hat sich die Zahl der Betriebe, die auf verbesserte Abläufe und sinkende Kosten dank der Technologie setzen, seit 2016 um 12 Prozentpunkte erhöht.

# DIE ZUKUNFT DER STEUERN: DIGITAL. FÖDERAL. EFFIZIENT.

Machen, worauf es ankommt: Werden Sie Teil eines der größten Digitalvorhaben Deutschlands - wie bereits rund 800 festangestellte Personen an Standorten in Baden-Württemberg, Bayern, Hessen, Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen. Die Rechenzentren dieser Länder, die die Programmleistungen für KONSENS bereitstellen, suchen beispielsweise Projektleiter (m/w/d), IT-Architekten (m/w/d), Entwickler (m/w/d) oder Systemadministratoren (m/w/d) - und schreiben diese Stellen auch auf ihren Onlineportalen aus.

**IT-PROFIS:**  
(m/w/d)

**JETZT  
BEWERBEN!**

[steuer-it-konsens.de/  
wen-wir-suchen](http://steuer-it-konsens.de/wen-wir-suchen)

