

Durch neue Aufträge
Familien stärken

ZAHLEN . DATEN . FAKTEN



Auftragsbericht 2008



Familienkasse

INHALT

Vorwort	2
1. DIE EREIGNISSE DES JAHRES 2008	4
2. DIE ZIELE DER ORGANISATION	10
3. FÜHRUNG UND STEUERUNG DER FAMILIENKASSEN	15
4. DIE BESCHÄFTIGTEN DER FAMILIENKASSEN	20
5. DIE LEISTUNG KINDERGELD	22
6. DIE LEISTUNG KINDERZUSCHLAG	23
7. RECHTSSCHUTZ UND ORDNUNG	25
8. IT-PROJEKTE IN DER FAMILIENKASSE	27
9. NATIONALE ZUSAMMENARBEIT	30
10. INTERNATIONALE ZUSAMMENARBEIT	31
ANHANG: UNSERE DIENSTSTELLEN	32

VORWORT

Nürnberg, im April 2009

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

das Jahr 2008 stand im Zeichen der Familie. Nachdem sich die Bundesregierung bereits Anfang des Jahres auf eine Gesetzesformulierung zum Betreuungsgeld einigte, folgten die Erhöhung des Kinderzuschlages zum 1. Oktober 2008 und des Kindergeldes zum 1. Januar 2009.

Auf die gesetzlichen Neuregelungen hat sich die Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit frühzeitig eingestellt. So konnten die benötigten Ressourcen rechtzeitig bereitgestellt werden, um die anstehenden Aufgaben zeitnah zu bewältigen.

Die in den Jahren 2005 und 2006 erfolgte organisatorische Neuausrichtung der Familienkassen hat sich als richtiger Schritt erwiesen. Die Leistungsstärke nahm seit Abschluss der Umorganisation beständig zu. Unsere Anstrengungen finden auch auf politischer Ebene vermehrt Anerkennung.

Mit Hilfe von Führungskräfte-Workshops hat die Familienkasse ihre Führungskräfte 2008 auf die organisatorischen Veränderungen und die damit verbundenen Aufgaben vorbereitet. Die dabei vermittelten Inhalte ermöglichen es unseren Führungskräften, den gestiegenen Anforderungen gerecht zu werden.

Auch 2008 reagierten wir durch den Einsatz IT-gestützter Verfahren auf veränderte, technische Anforderungen. Das Programm „KIWI“ (Kindergeld Windows Implementierung) als Ersatz für das ehemals Unix-gestützte Verfahren hat sich im Alltagseinsatz bewährt. Derzeit wird ein kundenfreundliches, computergestütztes Portal zum Beantragen der Leistung Kindergeld entwickelt. Das Projekt „KinO“ (Kindergeld Online) soll in naher Zukunft die Beantragung von Kindergeldanträgen erleichtern.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Familienkassen haben 2008 durch ihre Einsatzbereitschaft mit dazu beigetragen, dass wir als Leistungsträger für Familien und Kinder allgemein anerkannt werden.

Aufgrund ökonomischer Überlegungen haben viele Familienkassen ihre bislang genutzten Liegenschaften im Jahr 2008 aufgegeben oder die Flächennutzung verbessert. Wir schließen uns damit einem geschäftspolitischen Ziel der BA an. Wirtschaftlichkeit soll dabei nicht zu Lasten von Effizienz und Effektivität gehen und eine Unterstützung unserer Dienstleistung sein.

Mit freundlichen Grüßen



Bernhard Faß

Leiter der BA-Familienkasse



1. DIE EREIGNISSE DES JAHRES 2008

Geschäftsverlauf 2008

Wichtige gesetzliche Neuerungen prägten das Geschäftsjahr 2008. Zum 1. Oktober 2008 wurden die Einkommensgrenzen für den Kinderzuschlag gesenkt und damit einem sozialpolitischen Anliegen Rechnung getragen. Der weiterentwickelte Kinderzuschlag wird zukünftig mehr Kinder und ihre Familien erreichen und zu spürbaren Einkommensverbesserungen im Niedriglohnbereich führen. Im Zusammenhang mit der Weiterentwicklung des Kinderzuschlages fand am 22. September 2008 eine Auftaktveranstaltung in der Zentrale der Bundesagentur für Arbeit für alle Leiter der örtlichen Familienkassen statt. Die Teilnahme des Vorstandsvorsitzenden Herrn Frank-Jürgen Weise an der Veranstaltung unterstrich deren Bedeutung.

Des Weiteren wurde 2008 eine Erhöhung des Kindergeldes um 10 Euro für das erste bis dritte Kind und um 16 Euro für jedes weitere Kind ab Januar 2009 beschlossen.

Zum Abschluss der Zielvereinbarungen 2008 und zur Zielnachhaltung 2007 fanden Regionalkonferenzen in der 4. sowie der 5.-7. Kalenderwoche in den Bildungszentren in Weimar, Aalen, Münster und Nürnberg statt.

Ein Meilenstein im Geschäftsverlauf 2008 stellte die Einführung der Kosten- und Leistungsrechnung (KLR-BA) in der Besonderen Dienststelle Familienkasse dar.

Beginnend mit der Auftaktveranstaltung im Februar 2008 bis zur flächendeckenden Einführung Ende des Jahres wurde an der Umsetzung für die Familienkassen gearbeitet. Zwischenzeitlich wird nun auch von jedem Beschäftigten eine tägliche Zeitaufschreibung für die Kosten- und Leistungsrechnung (KLR-BA) vorgenommen. Dies schafft Transparenz und stellt die Grundlage für Wirtschaftlichkeitsmessung sowie Planung und Steuerung dar. Ab dem Haushaltsjahr 2009 wird die Abrechnung der Verwaltungskosten erstmals auf der Grundlage von KLR-Daten erfolgen.

Die Personalentwicklung wurde aktiv fortgeführt. Im Rahmen der Implementierung der „Konzeption Führung in der BA“ fanden für alle Führungskräfte der unterschiedlichen Ebenen im 3. und 4. Quartal Nachhalteworkshops zum Thema „Führungssystem“ statt. Im 2. Quartal wurden Leistungs- und Entwicklungsdialoge (LEDi) mit Führungskräften geführt. Der regelmäßige Dialog über Ziele, Ergebnisse, Leistungen, persönliche Kompetenzen und individuelle Weiterentwicklung rückt verstärkt ins Zentrum der Personalführung.

Auch 2008 konnten Mittel für zusätzliche Beschäftigungsmöglichkeiten im Rahmen des Personalhaushalts zugeteilt werden. In diesem Zusammenhang sind insbesondere Beschäftigungsmöglichkeiten für Auszubildende in den Familienkassen geschaffen worden.

Bei den halbjährlich stattfindenden Personalversammlungen erhielten die Beschäftigten Informationen zur Geschäftspolitik und die Gelegenheit, ihre Fragen und Meinungen vorzutragen.

Flächenoptimierungsmaßnahmen zur wirtschaftlicheren Nutzung von Liegenschaften beeinflussten die Arbeitsabläufe der Familienkassen im Jahr 2008 und wirkten sich auf die Bearbeitungsstände aus.

In diesem Zusammenhang boten – wie bereits in den Vorjahren – Maßnahmen wie „Task-Force“, „Werkzeugkoffer“ oder das „2-Augenprinzip“ Hilfestellung, um Anliegen der Kunden zügiger zu bearbeiten.

WICHTIGE EREIGNISSE IM GESCHÄFTSJAHR 2008

7. UND 9. KW 2008

Regionalkonferenzen zum Abschluss der Zielvereinbarungen 2008 und zur Zielnachhaltung 2007 in Aalen, Münster und Nürnberg

18. FEBRUAR 2008

Auftaktveranstaltung zur Einführung der Kosten- und Leistungsrechnung (KLR) in der Besonderen Dienststelle Familienkasse

FEBRUAR

16. APRIL 2008

Neuwahl der Personalvertretungen

01.-03. APRIL 2008

Teamleiterworkshop in Mannheim

2. QUARTAL 2008

Leistungs- und Entwicklungsdialo g der Führungskräfte

APRIL

10. JUNI 2008

Personalversammlung der FamKa Bereich Nord in der Dortmunder Westfalenhalle

25. JUNI 2008

Personalversammlung der FamKa Bereich Süd in der Messe Erfurt

JUNI

JANUAR

4. KW 2008

Regionalkonferenz zum Abschluss der Zielvereinbarungen 2008 und zur Zielnachhaltung 2007 in Weimar

MÄRZ

MAI

06. MAI 2008

Einweihung des neuen Dienstgebäudes Service Center Neubrandenburg



ZAHLEN IM ÜBERBLICK

Vergleich der Kindergeldberechtigten und Kinder 2007 und 2008

Berechtigte, an die Kindergeld und ggf. Kinderzuschlag gezahlt wurde

	2007		2008	
	absolut	in %	absolut	in %
Berechtigte insgesamt	9.106.417	100,00	8.950.613	100,00
deutsche Staatsangehörige	8.000.002	87,85	7.873.766	87,97
ausländische Staatsangehörige	1.106.415	12,15	1.076.847	12,03
Anspruchsgrundlage EStG	9.073.777	99,64	8.921.674	99,68
Anspruchsgrundlage BKGG	32.640	0,36	28.939	0,32
Kinder				
Kinder insgesamt	15.023.842	100,00	14.767.444	100,00
deutsche Staatsangehörige	12.952.503	86,21	12.735.021	86,24
ausländische Staatsangehörige	2.071.339	13,79	2.032.423	13,76
Anspruchsgrundlage EStG	14.971.034	99,65	14.720.321	99,68
Anspruchsgrundlage BKGG	52.808	0,35	47.123	0,32
Wohnsitz in Deutschland	14.920.508	99,31	14.671.995	99,35
Wohnsitz in anderem EU-/EWR-Staat	95.840	0,64	89.456	0,61
Wohnsitz in Abkommensstaaten (Bosnien-Herzegowina, Montenegro, Serbien und Türkei)	4.648	0,03	3.820	0,03
Wohnsitz in anderen Staaten	2.846	0,02	2.173	0,01
Ordnungszahl 1. Kind	9.061.934	60,32	8.912.566	60,35
Ordnungszahl 2. Kind	4.427.383	29,47	4.349.200	29,45
Ordnungszahl 3. Kind	1.137.248	7,57	1.115.365	7,55
Ordnungszahl weitere Kinder	397.277	2,64	390.313	2,64

Vergleich der Zahlungen für Kindergeld, Kinderzuschlag und Verwaltungskosten

Zahlungen im Gesamtjahr in Euro

	2007		2008	
	in €	in %	in €	in %
Zahlungen insgesamt	29.261.812.871,97	100,00	28.885.821.601,07	100,00
davon Kindergeld	29.150.281.482,97	99,62	28.739.527.692,07	99,49
davon Kinderzuschlag	111.531.389,00	0,38	146.293.909,00	0,51
Kindergeldzahlung bei deutscher Staatsangehörigkeit	25.109.300.802,30	99,70	24.729.139.707,90	99,59
Kinderzuschlagszahlung bei deutscher Staatsangehörigkeit	76.439.704,00	0,30	101.512.442,00	0,41
Zahlungen insgesamt bei deutscher Staatsangehörigkeit	25.185.740.506,30	86,07	24.830.652.149,90	85,96
Kindergeldzahlung bei ausländischer Staatsangehörigkeit	4.040.980.680,67	99,14	4.010.387.984,17	98,90
Kinderzuschlagszahlung bei ausländischer Staatsangehörigkeit	35.091.685,00	0,86	44.781.467,00	1,10
Zahlungen insgesamt bei ausländischer Staatsangehörigkeit	4.076.072.365,67	13,93	4.055.169.451,17	14,04
Anspruchsgrundlage Kindergeld nach dem EStG	29.054.569.551,21	99,29	28.650.325.473,62	99,18
Anspruchsgrundlage Kindergeld nach dem BKGG	95.711.931,76	0,33	89.202.218,45	0,31
Kinderzuschlag	111.531.389,00	0,38	146.293.909,00	0,51

Verwaltungskosten

	2007	2008
Verwaltungskosten insgesamt	227.691.544,63 ²	218.000.000,00 ¹
Verwaltungskosten je Berechtigtem	24,87	24,12

¹ Haushaltsansatz im Haushaltsplan der BA für 2008

² Tatsächliche Verwaltungskosten

2. DIE ZIELE DER ORGANISATION

Geschäftspolitische Ziele

Mit Vorstandsbrief 07/2008 wurde das geschäftspolitische Zielsystem des Jahres 2008 fortgeschrieben und für die BA wiederum die vier übergeordneten geschäftspolitischen Ziele festgelegt:



Die Rahmenvorgaben des Vorstandes und die Gedanken des Leitbilds der BA sind auch für die Familienkasse verbindlich.

Wo wir sind und was wir wollen

Die Ablauforganisation der Familienkassen ist im Jahr 2008 einer Evaluation unterzogen worden. Damit wurde die Chance genutzt, in einzelnen Punkten nachzusteuern. Der Erfolg der Neuausrichtung bestätigt sich in den kontinuierlich durchgeführten Kundenbefragungen und Zufriedenheitsmessungen. Die positive Wahrnehmung der Dienstleistung der Familienkassen ist Zeugnis für leistungsfähiges Handeln. Wir werden auch weiterhin die Familienkasse als effizientesten Dienstleister für staatliche Familienleistungen und als Berater für politische Entscheidungsprozesse etablieren.

Die Familienkasse wird ihre Arbeit zukünftig stärker der Öffentlichkeit präsentieren und somit mehr Nähe und Transparenz zwischen Kunden und Mitarbeitern schaffen. Eine engagierte Arbeitshaltung wird positive Auswirkungen auf die Kunden- wie auch die Mitarbeiterzufriedenheit haben. Geeignete Führungsinstrumentarien werden diesen Prozess begleiten und positiv unterstützen.

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Kommunikation und Koordination

Die Familienkassen haben ihre Öffentlichkeitsarbeit im Jahr 2008 intensiviert. Sie orientierten sich dabei am gültigen Kommunikationskonzept der BA. Die Umsetzung der Kernpunkte des Konzepts rückte in den Vordergrund und die Zusammenarbeit mit den Pressesprechern der BA wurde intensiviert. Die Pressearbeit der Familienkassen ist hierdurch eigenständiger geworden. In diesem Zusammenhang fanden Ende des Jahres bereits erste Presseschulungen für die Koordinatoren der Familienkassen in den Bildungszentren Merseburg und Aalen statt.

Sowohl für den Kunden als auch den Mitarbeiter ist es von Vorteil, das Kommunikationskonzept zu verfolgen und anzuwenden. Mit Hilfe eines positiven Bildes von der Familienkasse wird die Zusammenarbeit mit den Kunden reibungsloser funktionieren. Mitarbeiter, die stolz auf ihre anerkannte Arbeit sind, werden motivierter sein und dem Bürger einen besseren Service bieten. Das Kommunikationskonzept betrachtet die Presse nicht als „Feind“, sondern als Kommunikator. Es dient dazu, ein positives Bild von der Familienkasse in der Öffentlichkeit zu gestalten.

Die Familienkasse hat sich im Jahr 2008 in unterschiedlichen Medien der Öffentlichkeit präsentiert. Die Änderungen des Kinderzuschlages sind mit Hilfe von Printmedien allen interessierten Kundenbereichen transparent zugänglich gemacht worden. Darüber hinaus wurde das Aufgabenspektrum der Familienkassen und der Service Center der Familienkassen internen wie externen Interessenten über unterschiedliche Medien dargestellt.

Mitarbeiterbefragung „Meine Arbeitswelt“

Die Erfahrungen aus der Mitarbeiterbefragung „Meine Arbeitswelt“ (MAW) bei den Familienkassen und Service Center der Familienkassen sind auch im Jahr 2008 nachgehalten worden. Mit Hilfe eines Fragebogens, der an die Leitungen der Familienkassen geschickt wurde, konnten die Ergebnisse aus der Mitarbeiterbefragung des Jahres 2007 überprüft werden. Dabei konnte festgestellt werden, dass sich die Mitarbeiterzufriedenheit ausgehend vom

Zeitpunkt der Befragung bei ca. 37% der Familienkassen positiv entwickelt hat. Bei rund 53% der befragten Familienkassen ist hingegen keine Veränderung eingetreten. Hierzu müssen allerdings auch die Familienkassen gezählt werden, die bereits ein positives Ergebnis bei der Mitarbeiterbefragung erzielt hatten und sich daher keine Änderungen bei der Beurteilung durch die Beschäftigten ergeben hatten. Allerdings ist bei 10% der befragten Familienkassen eine negative Entwicklung der Mitarbeiterzufriedenheit feststellbar. Die Ergebnisse der Nachhaltung waren auch Thema im Rahmen der regelmäßigen Dienstaufsicht vor Ort.

Die Befragungsergebnisse dienen auch weiterhin dazu, die Rolle der Führungskräfte innerhalb der Besonderen Dienststelle Familienkasse sowie der BA insgesamt zu definieren. Sie bestimmen auch in Zukunft das Konzept der Führung in der BA und sind in der Besonderen Dienststelle zugleich ein Indikator für das Führungssystem und die Führungstechnik innerhalb der Familienkassen.

Die Telefonie

Die Bearbeitung der eingehenden Anrufe durch die sechs ServiceCenter (SC) der Familienkasse hatte auch im Jahr 2008 deutliche Entlastungswirkung für die örtlichen Familienkassen.

Trotz eines erhöhten Anrufaufkommens aufgrund von Nachfragen zu der Gesetzesänderung zur Weiterentwicklung des Kinderzuschlages sowie im Vorfeld der Erhöhung des Kindergeldes zum 1. Januar 2009 konnte eine – abgesehen von einem Absinken in Phasen absoluter Spitzennachfrage – gute Erreichbarkeit im Jahresverlauf insgesamt sichergestellt werden.

Das im Vorjahr erzielte Qualitätsniveau wurde wieder erreicht. Bestätigt wird dies durch die Ergebnisse von sogenannten „MysteryCalls“ und Kundenbefragungen durch einen externen Dienstleister. Die fachliche Kompetenz der Beschäftigten in den SC nahm weiter zu. Gemessen an einer Fallabschlussquote von im Jahresmittel ca. 90% wurde hier ein erfreulicher Wert erreicht.

Durch Anpassungen im Kindergeld-Fachverfahren erhöhte sich die Auskunftsfähigkeit der SC. Dadurch konnte ein Teil der ansonsten an die Familienkassen zu sendenden Tickets entfallen.

Mitarbeiterbefragungen in den SC und den Familienkassen bestätigten, dass sich die Zusammenarbeit der SC mit den örtlichen Familienkassen weiterhin kontinuierlich verbessert hat.

Teamleiter-Workshop der SC Famka

Im April 2008 fand in der Hochschule der BA in Mannheim für die Dauer von drei Tagen der erste Teamleiter-Workshop der ServiceCenter Familienkasse statt. Schwerpunkt der Veranstaltung war das Thema „Kommunikation“.

In Gruppenarbeit trugen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die fünf wichtigsten Steuerungsmaßnahmen für ein ServiceCenter zusammen. Das Ergebnis war in allen Arbeitsgruppen einheitlich. So steht an erster Stelle das Monitoring. Des Weiteren wurden Mitarbeitermotivation und Ziele/Controlling genannt.

Ein Vertreter der Firma TEMA (Durchführung MysteryCalls) verdeutlichte anhand einfacher Beispiele die Möglichkeit der kommunikativen Kompetenzsteigerung. Rollenspiele lieferten wertvolle Hinweise für eine positive Gesprächsführung.

Ein Dozent der Hochschule der BA führte praktische Übungen zu schwierigen Gesprächssituationen durch.

Die gesamte Veranstaltung und insbesondere der Beitrag des Dozenten fanden bei allen Workshop-Teilnehmern positive Resonanz. Ein erneuter Erfahrungsaustausch wurde begrüßt und ist für das Jahr 2009 bereits in Planung.



Erster Teamleiter-Workshop der ServiceCenter Familienkasse: drei Tage lang widmeten sich die Teamleiterinnen und Teamleiter an der Hochschule der BA in Mannheim u.a. den Themen „Steuerungsmaßnahmen für ServiceCenter“ und „Kommunikation“.

Flächenoptimierung

Im Zuge der Flächenoptimierung haben mehrere Familienkassen im Bundesgebiet ihre bisher genutzten Liegenschaften aufgegeben oder verkleinert. In diesem Zusammenhang sind mehr als 30 Umzugsmaßnahmen vorläufig oder endgültig vollzogen worden.

Da die Familienkassen dem „Gastgeberprinzip“ (Nutzung der Infrastruktur der Agenturen durch die Familienkassen) unterliegen, ist die hierfür gültige Dienstvereinbarung über die Festlegung von Mindeststandards für die Nutzung von Räumen in den Agenturen der BA auch für die Familienkassen wirksam. Hiermit soll die Nutzung von Büroflächen auf ein kostengünstiges Maß reduziert werden.

Der in der Dienstvereinbarung vorgegebene Flächenkennwert kann aufgrund der gesetzlich vorgeschriebenen Aufbewahrungsfristen für die Aktenhaltung nicht immer eingehalten werden, da die Ablauforganisation der Familienkasse kurze Wege, eine strikte Trennung der Sachbearbeitung von den Kundenströmen sowie eine in die Sachbearbeitung integrierte Aktenhaltung vorsieht.

Das Gastgeberprinzip

Nach wie vor gilt in den Familienkassen aus Gründen betriebswirtschaftlicher Kostenvorteile das Gastgeberprinzip. Die Dienste anderer Einrichtungen der BA werden für die Familienkassen in Anspruch genommen. Anwendung findet das Gastgeberprinzip insbesondere bei Fragen der Infrastruktur und sächlicher Ressourcen.

3. FÜHRUNG UND STEUERUNG DER FAMILIENKASSEN

Aufgrund der Steuerungslogik der Bundesagentur für Arbeit (BA) erfolgt das Führen in der Besonderen Dienststelle Familienkasse wie in der gesamten BA über Ziele. Kennzeichnend für das Führen über Ziele sind die klare persönliche Verantwortung der Führungskräfte für die Zielerreichung vor Ort und die gegenseitige Verbindlichkeit.

Zweck des Führens über Ziele ist der wirksame und wirtschaftliche Einsatz der zur Verfügung stehenden Mittel. Die Konkretisierung der Ziele erfolgt in einem jährlichen Zielvereinbarungsprozess zwischen den Führungsebenen (dem Leiter der Besonderen Dienststelle und den Leiterinnen/Leitern der örtlichen Familienkassen und der SC Familienkasse).

Auch für die Zielvereinbarungen 2008 galt, dass diese in die übergeordneten geschäftspolitischen Ziele der Bundesagentur eingebettet sind.

Mit dem Vorstandsbrief zur Planung 2008 vom 23. Juli 2007 wurden für die BA vier übergeordnete geschäftspolitische Ziele festgelegt:

- hohe Kundenzufriedenheit erzielen,
- wirkungsorientiert und wirtschaftlich arbeiten,
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter motivieren, Potenziale erkennen und ausschöpfen,
- Beratung und Integration nachhaltig verbessern.

Die zum strategischen Geschäftsfeld IV (Auftragsleistungen) gehörenden Geldleistungen Kindergeld und Kinderzuschlag sind nach dem Vorstandsbrief wirtschaftlich zu erbringen. Die Rahmenvorgaben des Vorstandes wurden durch den Planungsbrief der Direktion vom 5. November 2007 dahingehend konkretisiert, dass die Geldleistungen Kindergeld und Kinderzuschlag

- schnell,
- richtig und
- wirtschaftlich

erbracht werden. Ein Schwerpunkt sollte dabei die Reduzierung der offenen Bearbeitungsvorgänge sein. Damit leistet die Familienkasse gleichzeitig einen wesentlichen Beitrag zu einer hohen Kundenzufriedenheit.

Gegenstand der Zielvereinbarungen 2008 mit den örtlichen Familienkassen waren:

- die Reduzierung der offenen Bearbeitungsvorgänge Kindergeld und Kinderzuschlag,
- der Q1-Wert Kindergeld (Anteil der innerhalb von 20 Arbeitstagen nach Eingang abschließend bearbeiteten Vorgänge),
- die Produktivität (erledigte Vorgänge je Mitarbeiterkapazität und Arbeitstag),
- Anteil der Abhilfen wegen fehlerhafter Rechtsanwendung an den gesamten Abhilfen,
- der Q1-Wert Einsprüche/Widersprüche (Anteil der innerhalb von 40 Arbeitstagen nach Eingang abschließend bearbeiteten Einsprüche/Widersprüche).

Das bisherige Ziel- und Kennzahlensystem wurde im Interesse der Kontinuität fortgeschrieben. Auch im Jahr 2008 blieben die Rechtsbehelfs-Stützpunkte und die BuStra-Stellen vom Zielvereinbarungsprozess unberührt. Erstmals erfolgte bei den Zielvereinbarungen 2008 keine Einteilung der Familienkassen in Größengruppen.

Die Zielvereinbarungen 2008 mit den SC Familienkasse bezogen sich auf folgende Zielindikatoren:

- die durchschnittliche Bearbeitungszeit (Gesprächsdauer einschließlich Nachbearbeitung),
- die Fallabschlussquote,
- die fachliche Kompetenz der Telefon-Service-Berater (TSB),
- die kommunikative Kompetenz der TSB,
- die Kundenzufriedenheit,
- die Qualität der erstellten Tickets.

Bei der Berechnung des Gesamtzielerreichungsgrades werden die einzelnen Kennzahlen entsprechend ihrer Bedeutung gewichtet.

Führung in der BA

Die in 2007 erfolgte Umsetzung der mit HE/GA 11/2006 Nr. 28 festgelegten „Konzeption Führung in der BA“ wurde im Jahr 2008 fortgesetzt.

Im Rahmen der Implementierung des Führungssystems der BA haben alle Führungskräfte der Familienkasse in der Zeit von September 2008 bis Dezember 2008 zur Nachhaltung der Ergebnisse der im Jahr 2007 stattgefundenen Workshops Führungssystem einen weiteren Workshop Führungssystem besucht. Insgesamt sind 16 Workshops durchgeführt worden.

283 Teilnehmer aus dem Kreis der Führungskräfte haben bisher an den verbindlichen Qualifizierungsmodulen „Führungsverantwortung neu übernehmen“, „Führen über Leistungszirkel“, „Gespräche ergebnisorientiert führen“ sowie „Hospitation als Führungsinstrument“ teilgenommen. Auf Grund der besonderen Struktur der örtlichen Familienkassen wurde das Modul „Führen über Leistungszirkel“ inhaltlich angepasst und auf die speziellen Anforderungen der Führungskräfte der Familienkasse ausgerichtet.

Führung in der Familienkasse

Die Zentrale hat mit HE/GA 02/2008 Nr. 22 für die Führungskräfte der BA den Leistungs- und Entwicklungsdialo (LEDi-FK) eingeführt. LEDi dient der Steigerung der operativen Leistungsqualität und -effizienz und soll dazu beitragen, den Boden für eine veränderte Führungskultur zu bereiten. Der regelmäßige Dialog über Ziele, Ergebnisse, Leistungen, persönliche Kompe-



tenzen und individuelle Weiterentwicklung zwischen Führungskräften und Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern rückt ins Zentrum der Personalführung. Im Rahmen von Informationsveranstaltungen sind alle Leiter der Familienkassen im April und Mai über den LEDi-FK informiert worden.

Zum Stichtag 01.03.2008 erhielten alle Führungskräfte eine Beurteilung. Für entwicklungsfähige Führungskräfte hat die Entwicklungskonferenz Beschlüsse gefasst, die in Entwicklungspläne einmünden.

Die Auswahl von Führungskräften der Führungsebene III in der Familienkasse erfolgte im Jahr 2008 erstmals im Rahmen von Förder- und Auswahl-Assessment Centern (Förder-AC bzw. Auswahl-AC). Mit der Einführung dieser Instrumente steht ein bundesweit gültiger Standard mit einheitlichen Vorgehensweisen und Kriterien zur Potenzialanalyse und Rekrutierung von Führungskräften zur Verfügung. Es wurden neun Förder-AC mit je drei Teilnehmern in der Familienkasse durchgeführt.

Erstmalig erfolgte im Jahr 2008 in der Zeit vom 10.11. – 21.11.2008 auch in der Familienkasse ein Führungskräftefeedback. Hierbei geben Mitarbeiter/innen einer Organisationseinheit ihrer unmittelbar vorgesetzten Führungskraft freiwillig eine anonyme Rückmeldung (Feedback) zum wahrgenommenen Führungsverhalten und zur Zusammenarbeit. Dieses neue Führungsinstrument soll die vertrauens- und respektvolle Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ihrer Führungskraft sowie die Optimierung der Führungsleistung fördern.

Haushalt 2008

Die Verwaltungsausgaben Kindergeld und Kinderzuschlag werden seit dem Haushaltsjahr 2007 im Kapitel 5 des Haushaltsplanes der BA in einer eigenen Zweckbestimmung (Verwaltungsausgaben im Rahmen der Aufgaben der Familienkasse) gesondert ausgewiesen. Für das Haushaltsjahr 2008 wurden bei dieser Zweckbestimmung 180,5 Mio. Euro veranschlagt. Die ausgewiesenen Beträge dienen zur Deckung von Ausgaben und Mehrausgaben bei den personellen und sächlichen Verwaltungsausgaben.

Außerdem werden seit dem Haushaltsjahr 2008 in der Anlage 2 des Haushaltsplanes der BA die Planstellen, Stellen und Ermächtigungen für die Besondere Dienststelle Familienkasse gesondert dargestellt.

Mit dem Haushaltsplan 2008 erhielt die Besondere Dienststelle Familienkasse insbesondere bei folgenden Zweckbestimmungen Mittel zur Bewirtschaftung:

Titel	Zweckbestimmung	Betrag in Euro
525 01	Aus- und Fortbildung	110.000
526 01	Gerichts- und ähnliche Kosten	1.475.000
539 99	Vermischte Ausgaben	21.000
525 55	Aus- und Fortbildung IT	40.000

Einführung der Kosten- und Leistungsrechnung (KLR-BA) in der Besonderen Dienststelle Familienkasse

In der Verwaltungsvereinbarung zur Durchführung des Familienleistungsausgleichs vom August 2004 hatte sich die BA verpflichtet, die Verwaltungskosten Kindergeld und Kinderzuschlag mittelfristig auf der Grundlage der KLR-BA abzurechnen. Nach dem Ergebnis eines Abstimmungsgesprächs vom Juli 2007 mit dem Bundeszentralamt für Steuern und den beteiligten Bundesministerien soll erstmals ab dem Haushaltsjahr 2009 die Abrechnung der Verwaltungskosten auf der Grundlage von KLR-Daten erfolgen.

Die örtlichen Familienkassen und die SC Familienkasse sind bereits seit Januar 2006 in die Kostenstellenstrukturen der Arbeitsagenturen eingebunden. Um die Anforderungen der Verwaltungsvereinbarung zu erfüllen, war es jedoch erforderlich, die Kostenstellen der Familienkassen und der SC Familienkasse aus dieser Kostenstellenstruktur herauszulösen und zusammen mit der Direktion in die zentral angelegte Kostenstellenstruktur der Familienkasse zu überführen. Nach einer Auftaktveranstaltung am 18. Februar 2008 wurde mit der Erstellung der erforderlichen Konzepte und der Anpassung der Software

begonnen. Die geänderte Software steht seit 17. Oktober 2008 zur Verfügung, so dass ab 20. Oktober 2008 in der neuen Kostenstellenstruktur mit dem so genannten Wirkbetrieb begonnen werden konnte.

Grundprinzip des Steuerungskonzeptes der BA ist die Steuerung nach Wirkung und Wirtschaftlichkeit. Die Kosten- und Leistungsrechnung der BA stellt ein Controllinginstrument dar, das Transparenz über die angefallenen Kosten herstellt und Auskunft über die Wirksamkeit der Leistungserstellung liefert. Insbesondere die wirtschaftliche Leistungserbringung für die Auftragsleistungen Kindergeld und Kinderzuschlag ist ein wesentliches geschäftspolitisches Ziel für die Leitung der Besonderen Dienststelle Familienkasse und die gesamte BA.

Die grundsätzlich mit der KLR-Einführung verbundenen Ziele gelten ebenso für die Einführung der KLR in der Familienkasse:

- Herstellung von Kostentransparenz und Schärfung des Kostenbewusstseins der Beschäftigten,
- Planung und Steuerung der Leistungserstellung der Auftragsleistungen Kindergeld und Kinderzuschlag,
- Schaffung einer Entscheidungsgrundlage für Organisationsverbesserungen,
- Abbildung der Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung über geeignete Kennzahlen (ab 2009).

Mit der Einführung der KLR-BA in der gesamten Besonderen Dienststelle Familienkasse wird eine einheitliche Abbildung des Aufbaus und der Organisationsstruktur mit Direktion, 102 örtlichen Familienkassen, 6 Service Centern sowie den Stützpunkten für Rechtsbehelfsbearbeitung und den Bußgeld- und Strafsachenstellen ermöglicht. Das Leistungsspektrum der Familienkasse wird in einem eigenständigen Dienstleistungskatalog abgebildet. Die Einführung der KLR in der Familienkasse ist damit Teil der Zielsetzung, die KLR-BA über möglichst alle Verwaltungsebenen der BA als umfassendes Führungs-, Informations- und Steuerungssystem zu verstehen und zu nutzen.

4. DIE BESCHÄFTIGTEN DER FAMILIENKASSEN

Rekrutierung

Im Laufe des Jahres 2008 konnten insgesamt 430 Stellenbesetzungsverfahren zur Besetzung freier Stellen in den örtlichen Familienkassen, den SC Famka und der Direktion erfolgreich abgeschlossen werden. Im Zusammenhang mit dem Personalmehrbedarf durch die gesetzlichen Änderungen zur Weiterentwicklung des Kinderzuschlages wurden allein mehr als 300 Stellenbesetzungsverfahren durchgeführt.

Darüber hinaus sind insgesamt Mittel in Höhe von 1200 Monatskräften für befristete Beschäftigungsmöglichkeiten zur Verfügung gestellt worden.

Zum 31.12.2008 gehören der Besonderen Dienststelle Familienkasse über 4500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an.

Personalentwicklung und Qualifizierung

Bis zur Einführung des Leistungs- und Entwicklungsdialogs für die Beschäftigten der BA sind im Jahr 2008 als Zwischenschritt mit mehr als 4000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Familienkassen und SC Famka dokumentierte Mitarbeitergespräche geführt worden. Die Mitarbeitergespräche lassen einen Rückblick und eine Bilanz des letzten Jahres, zu individuellen Arbeitszielen sowie Anregungen zur Förderung und Entwicklung des Beschäftigten für die Zukunft zu. Für entwicklungsfähige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat die Personalentwicklungskonferenz Beschlüsse zu individuellen Entwicklungspfaden gefasst, die in Entwicklungspläne einmünden.

880 Beschäftigte der Familienkassen (ohne Führungskräfte) haben 2008 an Qualifizierungsmaßnahmen teilgenommen. Schwerpunkte der Schulungsmaßnahmen waren die Themengebiete Kindergeld und Kinderzuschlag sowie effiziente Kommunikation für neu angesetzte Mitarbeiter in den Service-Centern. Die Leistung Kinderzuschlag stellt hohe fachliche Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort, insbesondere, weil häufig Fragestellungen aus dem SGB II-Bereich berührt werden. Die Besondere Dienststelle hat in Zusammenarbeit mit dem Bildungsinstitut der BA daher ein Aufbauseminar Kinderzuschlag neu konzipiert und im Jahr 2008 23-mal angeboten.

Elektronische Zeiterfassung in der Familienkasse der BA

Der Roll-Out des elektronischen Zeiterfassungssystems „IT-Zeit/VisualWeb“ in den einzelnen örtlichen Familienkassen wurde im August 2008 abgeschlossen. Damit können mehr als 4500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre tägliche Arbeitszeit nunmehr am Arbeitsplatz-PC erfassen. Außerdem besteht die Möglichkeit, Korrekturbuchungen in Eigenregie durchzuführen und jederzeit das eigene Arbeitszeitjournal einzusehen.

Es ist weiterhin geplant, dass ein zusätzliches Modul zur Urlaubsgewährung in „IT-Zeit/VisualWeb“ integriert und die bisherige Urlaubskarte in Papierform abgelöst wird.

Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) 2008

Mit der Rahmenvereinbarung, verankert in der HE/GA 05/07 – 25, ergänzt um die HE/GA 09/07 – 29, fiel der Startschuss in der Bundesagentur für Arbeit zu einem Thema, das die wichtigste Ressource unserer Organisation – und damit auch der Familienkasse – nämlich „die Mitarbeiterin bzw. den Mitarbeiter“ – betrifft: Die dauerhafte Etablierung eines betrieblichen Gesundheitsmanagements.

Verstanden wird darunter eine komplexe Handlungsstrategie auf den Ebenen Mensch – Organisation – Arbeit, die darauf abzielt, strategisch und methodisch die Gesundheitsressourcen im Unternehmen aufzubauen. Im Fokus steht die Mitarbeitergesundheit.

Dazu wurden im Jahr 2007 Arbeitskreise eingerichtet und Finanzmittel zur Verfügung gestellt.

Zu den zentralen Handlungsfeldern im Jahr 2008 gehörten vor allem: das Betriebliche Eingliederungsmanagement; der Nichtraucherschutz; die Stärkung der Führungskompetenz durch Information, Sensibilisierung und Unterstützung der Führungskräfte in Fragen der Gesunderhaltung am Arbeitsplatz sowie die Mitarbeiterbetreuung bei Fehlzeiten.

Verstärktes Interesse galt aber auch dem präventiven Gesundheitsverhalten. So wurden die Beschäftigten der örtlichen Familienkassen, der ServiceCenter und der Direktion über das „Gastgeberprinzip“ an den vielfältigsten gesundheitsfördernden Maßnahmen der Agenturen bzw. des Verwaltungszentrums (VZ) beteiligt und haben außerdem unter Berücksichtigung der jeweils spezifischen Mitarbeiterbelange vor Ort die unterschiedlichsten Vorhaben realisiert.

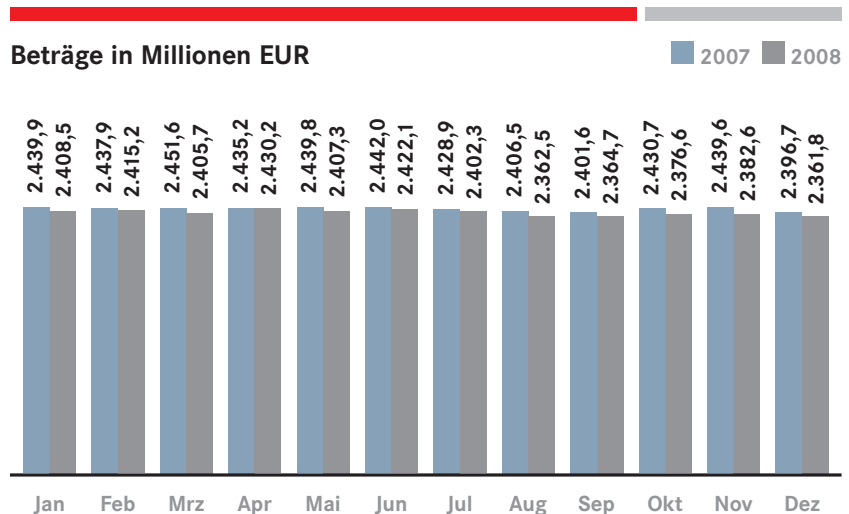
Für viele Beschäftigte der Familienkasse gab es die Möglichkeit der Teilnahme an einer Reihe von Fitnessangeboten zu unterschiedlichsten Schwerpunktthemen, wie z. B. „Gesunder Rücken“ oder „Nordic Walking“ oder zur Stressbewältigung und „inneren Ruhe“, wie z. B. Qi Gong.

Die Kantine hat ihr Speisen- und Getränkeangebot unter dem Blickwinkel „gesunde Ernährung“ umgestellt. Ebenso wie im Verwaltungszentrum in Nürnberg gab es vielerorts einen Gesundheitstag mit Informations- und „Mitmach“-Veranstaltungen von In- und Externen rund um das Thema Gesundheit.

Das betriebliche Gesundheitsmanagement ist damit ein weiterer wichtiger Meilenstein auf dem Weg zum Erfolg, den es auch in der Familienkasse zukünftig weiterhin umzusetzen, nachzuhalten und vor allem „zu leben“ gilt. Es ist integrativer Bestandteil des Personalmanagements der BA.

5. DIE LEISTUNG KINDERGELD

Entwicklung der Kindergeldzahlungen im Jahresverlauf



Neben der demographischen Entwicklung trug auch die Absenkung der Altersgrenze von 27 auf 25 Jahre im Jahr 2008 zu einem Rückgang der Kindergeldzahlungen bei.

Rechtsänderungen Kindergeld

Im Bereich des Kindergeldes hat es im Jahr 2008 keine wesentlichen Rechtsänderungen gegeben.

Die Durchführungsanweisung zum Kindergeldanspruch für Ausländer wurde aufgrund des Gesetzes zur Umsetzung aufenthalts- und asylrechtlicher Richtlinien der Europäischen Union neu gefasst.

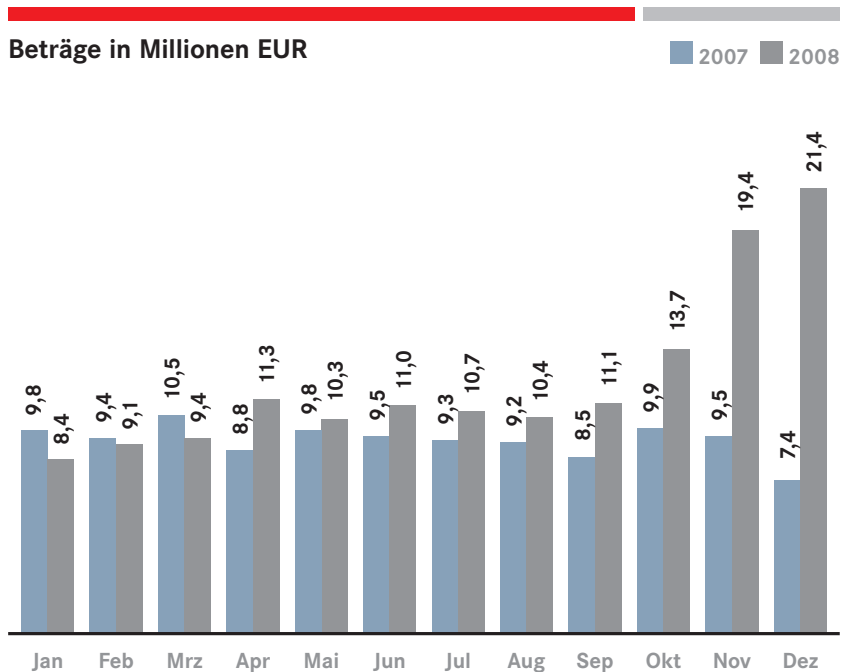
Die Arbeiten an der Durchführungsanweisung zu Verordnung (EG) Nr. 883/2004 des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 29. April 2004 zur Koordinierung der Systeme der sozialen Sicherheit wurden begonnen.

Ferner hat die Direktion der Familienkasse die zum 01. Januar 2009 erfolgte Kindergelderhöhung vorbereitet.

Durch das zum 01. Januar 2009 in Kraft getretene Gesetz zur Förderung von familien- und haushaltsnahen Dienstleistungen (Familienleistungsgesetz – FamLeistG) wurde das Kindergeld u.a. für erste und zweite Kinder um jeweils 10 Euro von 154 Euro auf 164 Euro, für dritte Kinder um 16 Euro von 154 Euro auf 170 Euro sowie für vierte und weitere Kinder um je 16 Euro von 179 Euro auf 195 Euro monatlich erhöht.

6. DIE LEISTUNG KINDERZUSCHLAG

Entwicklung der Kinderzuschlagzahlungen im Jahresverlauf



Rechtsänderungen Kinderzuschlag

Zum 01. Oktober 2008 trat eine weitreichende Gesetzesänderung zum Kinderzuschlag in Kraft. Sie hatte zum Ziel

- eine Erweiterung des Berechtigtenkreises,
- eine höhere Transparenz für die Antragsteller/Berechtigten hinsichtlich des Erkennens eines möglichen Anspruchs,
- eine Erhöhung des Erwerbsanreizes während des Bezugs der Leistung durch eine reduzierte Anrechnungsquote des erzielten Einkommens zu erreichen.

Nunmehr haben Eltern Anspruch auf Kinderzuschlag für ihre unverheirateten, unter 25 Jahre alten Kinder, die in ihrem Haushalt leben, wenn

- für diese Kinder Kindergeld bezogen wird,
- die monatlichen Einnahmen der Eltern die Mindesteinkommensgrenze in Höhe von 900 Euro für Elternpaare und in Höhe von 600 Euro für Alleinerziehende erreichen,
- das zu berücksichtigende Einkommen und Vermögen die Höchsteinkommensgrenze nicht übersteigt und
- der Bedarf der Familie durch die Zahlung von Kinderzuschlag gedeckt ist und deshalb kein Anspruch auf Arbeitslosengeld II/Sozialgeld besteht.

Unabhängig von den oben genannten positiven Auswirkungen der Gesetzesänderung stellte die Neuregelung des Kinderzuschlages die Familienkasse insbesondere im Jahr 2008 vor große Herausforderungen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Familienkasse müssen bei der Bearbeitung von Anträgen auf Kinderzuschlag Kenntnisse aus mehreren anderen Rechtsgebieten (z. B. Kindergeld, SGB II, Wohngeldgesetz, Aufenthaltsrecht) vorhalten und anwenden.

Um bei einem Vorbezug von Arbeitslosengeld II eine möglichst nahtlose Gewährung von Kinderzuschlag zu sichern, hat die Zentrale der Bundesagentur für Arbeit und die Familienkasse Direktion eine umfassende Zusammenarbeit in einer Geschäftsanweisung geregelt.

Darüber hinaus erfolgten bundesweit Absprachen zur Zusammenarbeit zwischen den örtlichen Familienkassen, den Trägern der Grundsicherung und auch mit Wohngeldstellen, um die örtlichen Gegebenheiten ausreichend zu berücksichtigen.

Das Thema Kinderzuschlag wird die Familienkassen auch im Jahr 2009 weiter stark beschäftigen, da die Kindergelderhöhung sowie die Novelle des Wohngeldgesetzes Auswirkungen auf den Kinderzuschlag haben werden.



Im Rahmen der Auftaktveranstaltung Kinderzuschlag erläutern Herr Frank-Jürgen Weise (rechts), Vorstandsvorsitzender der BA, sowie Herr Bernhard Faß (links), Leiter der BA Familienkasse, die Bedeutung der Gesetzesänderung zum 01.10.2008.

7. RECHTSSCHUTZ UND ORDNUNG

Rechtsbehelfe

Bürger können gegen Entscheidungen der Familienkasse im Bereich des steuerrechtlichen Kindergeldes Einspruch einlegen. Wird dem Einspruch nicht abgeholfen, besteht die Möglichkeit gegen die Einspruchsentscheidung Klage vor dem zuständigen Finanzgericht zu erheben. Urteile der Finanzgerichte können mit der Nichtzulassungsbeschwerde bzw. Revision angefochten werden.

Im Bereich des sozialrechtlichen Kindergeldes und des Kinderzuschlages kann gegen die Entscheidungen der Familienkasse Widerspruch eingelegt werden. Gegen den Widerspruchsbescheid der Familienkasse ist dann die Klage vor dem Sozialgericht statthaft. Im weiteren Instanzenzug kommen ferner die Berufung vor den Landessozialgerichten sowie die Revision vor dem Bundessozialgericht in Betracht.

erhobene Rechtsbehelfe	2007	2008
Einsprüche	142.147	146.162
Klagen vor den Finanzgerichten	6.505	7595
Revisionen vor dem Bundesfinanzhof	48	65
Widersprüche	25.820	28.977
Klagen vor den Sozialgerichten	1.635	1.713
Berufungen vor den Landessozialgerichten	50	76
Revisionen vor dem Bundessozialgericht	2	1

Verfolgung von Rechtsverstößen

Die Bearbeitung von Bußgeld- und Strafsachen im Bereich des steuerrechtlichen Kindergeldes erfolgt durch 25 Stützpunkte (Bustra-Stellen), die insoweit teilweise die Aufgabe der Staatsanwaltschaft übernehmen.

Ab 01.10.2008 wurde auch die Verfolgung von Ordnungswidrigkeiten im Bereich des sozialrechtlichen Kindergeldes und des Kinderzuschlages gemäß § 16 Bundeskindergeldgesetz (BKKG) von den örtlichen Familienkassen auf die 25 Bustra-Stellen übertragen.

Im Dezember 2008 fand ein bundesweiter Erfahrungsaustausch der 25 Bustra-Stellen unter Beteiligung des Bundeszentralamtes für Steuern in der Bildungs- und Tagungsstätte der BA in Northeim statt.

Steuerliches Kindergeld	2007	2008
eingeleitete Strafverfahren wegen Steuerstraftaten	25.934	26.083
eingeleitete Verfahren wegen Steuerordnungswidrigkeiten	1.144	1.217
Summe der festgesetzten Geldstrafen	1.952.302,32	2.434.640,58
Summe der festgesetzten Bußgelder	45.051,10	57.968,00
sozialrechtliches Kindergeld		
eingeleitete Ordnungswidrigkeitenverfahren	766	654
Strafanzeigen und Abgaben an die Staatsanwaltschaft	30	14
Summe der festgesetzten Verwarnungsgelder und Geldbußen	47.220,00	56.905,00
Kinderzuschlag		
eingeleitete Ordnungswidrigkeitenverfahren	1.068	1.472
Strafanzeigen und Abgaben an die Staatsanwaltschaft	70	95
Summe der festgesetzten Verwarnungsgelder und Geldbußen	24.659,00	44.728,00

8. IT-PROJEKTE IN DER FAMILIENKASSE

„E-Government“, die „elektronische Regierung und Verwaltung“, hält Einzug in den öffentlichen Sektor. Art. 78 der EG-Verordnung Nr. 883/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates sieht vor, die Nutzung der modernen Technologien auch für alle EU-Mitgliedsstaaten einzuführen.

E-Government soll dazu dienen, die Geschäftsprozesse, insbesondere die Interaktion zwischen staatlichen Institutionen, Bürgern und Unternehmen über elektronische Medien zu vereinfachen. So können die Kosten der Verwaltung gesenkt und die Effektivität erhöht werden. Die individuellen Zugangsmöglichkeiten für die Bürger ermöglichen dabei ein besseres Serviceangebot und erhöhen die Kundenzufriedenheit.

Damit ist E-Government auch für die Familienkasse ein Ziel. Sie reiht sich damit in die E-Government-Initiative der Bundesregierung ein und arbeitet aktiv an der Zielsetzung der Bundesregierung mit, Bürokratie abzubauen und die Handlungsfähigkeit des Staates durch eine innovative, leistungsfähige und effiziente Verwaltung zu verbessern.

Mit ihren darauf abgestimmten IT-Projekten setzt die Familienkasse die E-Government-Strategie des Bundes für den Bereich der Familienleistung Kindergeld um:

Kindergeld-Windows-Implementierung (KIWI)

Das bereits im Auftragsbericht 2007 erwähnte Projekt KIWI endete am 31.12.2007 termin- und budgetgerecht, und die Anwendung KIWI wurde als Produkt an die Linienorganisation übergeben. Dabei wurde der Name KIWI beibehalten. Er hat sich zwischenzeitlich bei den Anwendern in den örtlichen Familienkassen und den Service Centern eingeprägt.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben KIWI sehr gut aufgenommen. Für die bereits länger in der Familienkasse tätigen Kollegen verlief die Umstellung auf das neue Verfahren erfreulich schnell, da bei dem Projekt KIWI auf eine hohe Wiedererkennung Wert gelegt wurde. Die neueren Mitarbeiter profitierten insbesondere von „sprechenden“ Langtextanzeigen (im früheren Fachverfahren wurde – nicht anwenderfreundlich – mit sehr vielen Kürzeln gearbeitet).

Im Jahr 2008 wurde nun KIWI kontinuierlich weiterentwickelt. Zum einen basierten Anpassungen auf gesetzlichen Vorgaben (z.B. Gesetzesänderung beim Kinderzuschlag), zum anderen sind fachliche Anforderungen umgesetzt worden. So können die Anwender von KIWI nun zum Beispiel auf umfangreiche Auswertungsmöglichkeiten zurückgreifen.

Des Weiteren hat das BA-IT-Systemhaus begonnen, auch das zentrale Verfahren in KIWI zu integrieren. Das Projekt „KAZe“ (Kindergeld – Ablösung Zentrales Verfahren) wird das veraltete Kindergeld-Verfahren (BS 2000 System) ablösen und die einzelnen zentralen Komponenten auf eine moderne Plattform überführen. Der Anschluss des Projekts „KAZe“ ist für Ende 2009 vorgesehen.

Kindergeld-Online 1 (KinO 1)

Das Projekt „KinO 1“ ist das Erste von bisher drei geplanten E-Government-Projekten der Familienkasse der BA, die im Rahmen der E-Government-Strategie der BA umgesetzt werden sollen. Die Einbettung dieses Projekts in die E-Government-Initiative des Bundes und die Vorreiterrolle, die die Familienkasse bei diesen Projekten einnimmt, wurde bereits im Auftragsbericht 2007 beschrieben.

Mit „KinO 1“ soll ein Basisdienst entstehen, auf dem später auch andere Fachbereiche der BA aufsetzen können. Zur Erinnerung sind hier noch einmal die wichtigsten Ziele von KinO 1 aufgeführt:

- Der Kindergeldberechtigte hat die Möglichkeit seinen Kindergeldantrag online auszufüllen. Dabei wird er durch Ausfüllhilfen und Plausibilitäten unterstützt. Die Übersendung erfolgt elektronisch. Auf Grund der noch fehlenden elektronischen digitalen Signatur muss der Antrag anschließend ausgedruckt, unterschrieben und der zuständigen Familienkasse zugesandt werden.
- Der Kunde kann ebenfalls Änderungsmitteilungen online, auch hier mit Unterstützung von Ausfüllhilfen und Plausibilitätskontrollen, ausfüllen und ausdrucken. Im Gegensatz zum Antrag ist hier eine Übersendung der Daten online im ersten Schritt noch nicht vorgesehen.
- Unkritische Statusmeldungen über den Kindergeldfall sollen dem Kindergeldberechtigten nach erfolgreicher Authentifizierung zur Verfügung gestellt werden. Unkritische Statusmeldung können z. B. das nächste Auszahlungsdatum des Kindergeldes oder eine Bestätigung seines Posteinganges sein.

Nach dem Start des Projekts „KinO 1“ am 01.03.2008 hat die Besondere Dienststelle das fachliche Feinkonzept erstellt und mit der Implementierung begonnen. Ebenfalls fanden erste Überlegungen zur Übernahme von Daten aus „KinO 1“ in das Fachverfahren KIWI statt. Das Projekt „KinO 1“ soll in der zweiten Jahreshälfte 2009 dem Kunden zur Verfügung stehen.



eAkte

Seit April 2006 ist die Familienkasse gemeinsam mit dem Bereich SGB III der Zentrale der BA an dem Projekt „Elektronische Leistungsakte (eAkte)“ beteiligt. Mit Hilfe dieser Serviceleistung soll die anfallende Briefpost gescannt, in elektronische Datenform überführt, mit Hilfe eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) und der Fachverfahren verarbeitet und danach im Archiv gespeichert werden.

Im Jahr 2007 wurde das Fachgrobkonzept, auf dessen verfeinerter Basis ein Dokumentenmanagementsystem (DMS) für die BA ausgeschrieben wird, weiter fortgeschrieben. Die Veröffentlichung eines Teilnehmerwettbewerbs zur Vorbereitung des Verhandlungsverfahrens und der anschließenden Vergabe ist im Jahr 2008 erfolgt. Die Bewertung der eingegangenen Angebote zum DMS wurde im November abgeschlossen. Voraussichtlich kann im ersten Halbjahr 2009 ein Zuschlag erfolgen. Ebenso erfolgte die Ausschreibung des Teilnehmerwettbewerbs zur „Digitalisierung von BA Schriftgut (DIBAS)“.

Parallel dazu wurde die Analyse der Geschäftsprozesse der Familienkasse weitergeführt sowie Abstimmungsgespräche zu den Themen Schnittstellen/Anbindung Fachverfahren aufgenommen.

Die eAkte ist insbesondere für die Familienkassen von besonderer Bedeutung. Diese betreuen ihre Kundinnen und Kunden über lange Zeiträume und können somit umfangreiche Papiervorgänge vermeiden, die Bearbeitungsqualität steigern und Ressourcen in der Infrastruktur besser nutzen.

9. NATIONALE ZUSAMMENARBEIT

Aufgrund der im Laufe des Jahres 2008 erfolgten bzw. vorbereiteten Gesetzesänderungen zum Kinderzuschlag wie auch zum Kindergeld fanden intensive Gespräche mit den für die Familienleistungen fachaufsichtlich zuständigen Ministerien für Finanzen (BMF) und für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) sowie dem Bundeszentralamt für Steuern statt.

Neben materiellrechtlichen Fragen sowie Verfahrens- und IT-Fragen standen dabei ebenso haushalts- und personalwirtschaftliche Themen auf der Tagesordnung.

Die Gewährung des Kinderzuschlages, der eine Vorrangige Leistung nach § 12a SGB II ist, erforderte umfangreiche Abstimmungen mit den für SGB II zuständigen Stellen der Zentrale der BA, Regionaldirektionen wie auch im Einzelfall mit Trägern der Grundsicherung.

Mit den verantwortlichen Vertretern des Bundesrechnungshofes hat die Direktion die Ergebnisse/Feststellungen von durchgeführten Prüfungen des Bundesrechnungshofes und der Prüfungsämter des Bundes erörtert.



10. INTERNATIONALE ZUSAMMENARBEIT

Unterstützung des neuen Mitgliedslandes Bulgarien in der Europäischen Union

Die Familienkasse Direktion unterstützte im Rahmen eines Twinning-Projekts der Europäischen Union das neue Mitgliedsland Bulgarien bei der Erstellung einer Durchführungsanweisung zu den Verordnungen (EWG) Nr. 1408/71 und Nr. 574/72.

Dabei wurde insbesondere auf die Konkurrenzsituationen zwischen mehreren beteiligten Mitgliedstaaten sowie die Auflösung dieser aus Sicht der deutschen Verbindungsstelle Familienkasse Direktion eingegangen. Des Weiteren ist die zu verwendende Vordruckreihe E 400 besprochen worden.

Europäische Konferenz in Paris

Im Rahmen der EU-Präsidentschaft Frankreichs veranstalteten die französischen Sozialversicherungsträger, darunter auch die Laisse Nationale Allocations Familiales, am 7. und 8. November eine Europäische Konferenz in Paris. Neben der Vorausschau auf den Zusammenhang zwischen sozialer Sicherung und Bevölkerungsentwicklung waren auch die Auswirkungen regionaler Familienpolitik ein Thema.

Zur Geburtsrate gab es nach einem Überblick über die Entwicklung in Europa interessante Thesen zu Zusammenhängen zwischen Geburtenrate und Arbeitsplatz, Ausbildung, Migration, Scheidungsrate und Partnersituationen. Sie bildeten mit statistischer Fundierung (EuroStat) interessante Zusammenhänge ab.



Der Palais du Luxembourg in Paris: Veranstaltungsort der Europäischen Konferenz „Social security and population forecasts in an European prospect“.

ANHANG: UNSERE DIENSTSTELLEN

Standorte der Familienkassen und Service Center



Herausgeber:
Bundesagentur für Arbeit
Familienkasse Direktion
Postanschrift:
Postfach
90327 Nürnberg

Dienstgebäude:
Nordostpark 100, Nürnberg

www.arbeitsagentur.de