

# Weisung 201802014 vom 20.02.2018 – Weiterentwicklung der Online-Angebote der Familienkasse

**Laufende Nummer:** 201802014

**Geschäftszeichen:** FL – 8525.3 / 6801.4

**Gültig ab:** 20.02.2018

**Gültig bis:** 19.02.2023

**SGB II:** Information

**SGB III:** Weisung

**Familienkasse:** Weisung

**Bezug:**

- Strategie BA 2020 und Entwicklungsprogramm FamKa 2020

---

**Das Online-Angebot der Familienkasse wird laufend erweitert und an aktuelle Kundenbedürfnisse, wie z.B. eines unkomplizierteren Online-Erlebnisses, angepasst. In einem ersten Schritt wird für das Kundenanliegen „Antrag auf Kindergeld für ein neugeborenes Kind“ ein weiterer Kommunikationskanal umgesetzt und ein vereinfachter Online-Antrag zur Verfügung gestellt.**

**Der weiterentwickelte Antrag bietet hierbei nach wie vor eine Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. So werden die Daten des Kunden vergleichbar zu Kindergeld Online (KinO) in KIWI übertragen und somit eine erhöhte Datenqualität sichergestellt.**

## **1. Ausgangssituation**

Das bisherige Online-Angebot muss kontinuierlich an die heutigen Erwartungen der Kundinnen und Kunden der Familienkasse angepasst werden. Eine einfache Navigation, ein Corporate-Design-konformes und modernes Design sowie verkürzte, klare Kommunikationswege sind auch im Bereich der Familienkasse gefragt. Die Möglichkeiten, aber auch die Anforderungen an die IT-Sicherheit durch technische Weiterentwicklungen, sind zu berücksichtigen.

Die Familienkasse wird daher ihre Online-Angebote sukzessiv hinterfragen, erneuern und damit attraktiver und effektiver gestalten. Dabei stehen die Erwartungen der Kundinnen und Kunden im Mittelpunkt, um für sie einen deutlichen Mehrwert zu erzielen. Dies erhöht die Akzeptanz bei den Kundinnen und Kunden gegenüber den Online-Angeboten der Familienkasse.

## 2. Auftrag und Ziel

In einem ersten Schritt wird zur Programmversion PRV18.01.00 (Einsatz am 19.03.2018) für das Kundenanliegen „Antrag auf Kindergeld für ein neugeborenes Kind“ ein weiterer Online-Kommunikationskanal umgesetzt (Antragstrecke). Für eine rechtswirksame Antragstellung ist es weiterhin erforderlich, dass der Antrag ausgedruckt und unterschrieben bei der zuständigen Familienkasse eingereicht wird.

Das Kundenanliegen beinhaltet die Antragstellung auf Kindergeld nach dem Einkommensteuergesetz anlässlich der Geburt eines oder mehrerer Kinder. Die einzelnen Voraussetzungen zur Nutzung dieses Kundenanliegens ergeben sich aus der Anlage 1.

Für die Kundinnen und Kunden ergeben sich folgende Verbesserungen bei der Online-Antragstellung anlässlich der Geburt eines oder mehrerer Kinder:

- Optimierung der Internet-Suche über Suchmaschinen, so dass als Ergebnis die neue Antragstrecke der Familienkasse i.d.R. unter den ersten Suchergebnissen angezeigt wird.
- Umgestaltung der Online-Einstiegsseite zur Verbesserung der Übersichtlichkeit.
- Implizite Ansteuerung der neuen Antragstrecke durch komprimierte Fragestellung.
- Durchgehende Transparenz durch Information und Schritt-für-Schritt-Anleitung.
- Schnellere Erstellung des Antrages bzw. Erfassung der Daten, da für dieses Kundenanliegen entbehrliche Angaben nicht abgefragt werden.
- Wesentlich bessere Übersichtlichkeit durch Verwendung eines neu konzipierten „Kompaktantrages“.
- Die antragstellende Person kann sich den „Kompaktantrag“ für die nach wie vor gesetzlich geforderten Unterschrift(en)
  - per Post zusenden lassen (BA-zentraler Druck, siehe Anlage 2.1) oder optional
  - selbst ausdrucken (siehe Anlage 2.2).



In beiden Fällen wird den Kundinnen und Kunden ein Antwortschreiben an die regional zuständige Familienkasse zur Verfügung gestellt.

Folgende Maßnahmen unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Familienkasse:

- Die Online-Antragsdaten werden elektronisch an das Fachverfahren KIWI übermittelt.
- Es erfolgt eine automatische Zuordnung der Online-Daten zu einem KIWI-Bestandsfall.
- Handelt es sich um einen Neufall, wird dieser als Stammdatenfall maschinell angelegt und eine Kindergeldnummer automatisch vergeben. Hat die Kundin / der Kunde den Ausdruck des „Kompaktantrags“ durch die BA gewünscht, ist die automatisch vergebene KG-Nummer in den Dokumenten enthalten, so dass beim Eingang des unterschriebenen „Kompaktantrages“ automatisch eine Akte zur neuen KG-Nummer angelegt wird. Die bisherige Zuordnung zur Klärungsakte entfällt damit.
- Eingehende Kundenanliegen sind in der Akte durch die neue Dokumentart „Online“ ersichtlich.
- Nach Eingang des Kompaktantrages erfolgt die Übernahme der Online-Daten in die KIWI-Datenbank mit den bekannten KIWI-Dialogen (neue Bezeichnung „Online-Daten“).

Eine Übersicht über den Gesamtprozess kann der Anlage 3 entnommen werden.

Kann eine Zuordnung von Online-Daten in KIWI nicht automatisch erfolgen, erhält die regional zuständige Familienkasse einen Bearbeitungshinweis in den Basisdienst eAkte. In diesem Fall müssen die Online-Daten manuell dem zutreffenden KIWI-Fall zugeordnet und der „Kompaktantrag“ dem Kunden zur Unterschrift zugesandt werden.

Der neue „Kompaktantrag“ beinhaltet für dieses Kundenanliegen alle für die Entscheidung erforderlichen Angaben und ersetzt daher insoweit den Vordruck KG1 / Anlage Kind (vgl. V 5.2 Abs. 1 Satz 2 DA-KG 2017).

Es ist geplant, die neue Antragstrecke bereits im Februar 2018 ohne die KIWI-Schnittstelle und -Funktionalitäten einzusetzen. Hierzu werden die Familienkassen per E-Mail von der Direktion der Familienkasse entsprechend informiert.

Sind die Voraussetzungen zur Nutzung der neuen Antragstrecke nicht gegeben, steht das bekannte Online-Angebot „Kindergeld Online (KinO)“ weiterhin zur Verfügung.

Das bestehende Kundenreaktionsmanagement bleibt unverändert.

### 3. Einzelaufträge

#### Alle regionalen Familienkassen

- informieren ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die neuen Online-Prozesse.
- beachten die neuen Prozesse und wenden die zur Verfügung stehenden KIWI-Funktionalitäten an.
- fordern bei diesem Geschäftsprozess insbesondere **keinen** Vordruck KG1 / Anlage Kind zusätzlich an.
- nutzen bei fehlenden bzw. nicht eindeutigen Daten das „Allgemeine Dialogverfahren IdNr -ADI-“, insbesondere für die Ermittlung einer fehlenden steuerlichen Identifikationsnummer eines neugeborenen Kindes und vermeiden damit Rückfragen bei den Kundinnen und Kunden.
- überprüfen vor einer Entscheidung, ob die Online-Daten in KIWI korrekt automatisch zugeordnet wurden.
- stellen sicher, dass „Online-Anträge“ zeitnah (innerhalb von zwei Wochen nach Eingang) bearbeitet sind; anderenfalls sind die Kundinnen und Kunden zu benachrichtigen.
- informieren die Kundinnen und Kunden anlassbezogen über die neuen Möglichkeiten des Online-Angebotes und tragen somit zur Erhöhung der Online-Nutzung bei.

#### Die Service Center Familienkasse

- übernehmen die Aufgabe der fachlichen Ansprechpartner, sowie den technischen 1st-Level-Support für den neuen Internetauftritt bzw. für die neuen Online-Angebote der Familienkasse.

Der Second-Level-Support wird durch die Direktion der Familienkasse sichergestellt.

- wenden die zur Verfügung gestellten Arbeitshilfen an.
- informieren die Kundinnen und Kunden anlassbezogen über die neuen Möglichkeiten des Online-Angebotes und tragen somit zur Erhöhung der Online-Nutzung bei.

### 4. Info

Information 201802015 vom 20.02.2018 – Weiterentwicklung der Online-Angebote der Familienkasse

## **5. Koordinierung**

entfällt

## **6. Haushalt**

entfällt

## **7. Beteiligung**

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift