

Weisung 201903008 vom 12.03.2019 – Weiterentwicklung der Online-Angebote der Familienkasse

Laufende Nummer: 201903008

Geschäftszeichen: FL – 8525.3 / 6801.4

Gültig ab: 12.03.2019

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

FamKa: Weisung

Bezug:

- Strategie BA 2025 und Entwicklungsprogramm FamKa 2020
- Weisung 201806009 vom 20.06.2018 – Weiterentwicklung der Online-Angebote der Familienkasse

Der Online-Kindergeld-Service für die Kundenanliegen „Mitteilung für ein volljähriges Kind bei Ablauf eines Berücksichtigungstatbestandes“ wird sukzessive erweitert und online zur Verfügung gestellt.

1. Ausgangssituation

Ein Anspruch auf Kindergeld für volljährige Kinder besteht nur unter besonderen Voraussetzungen. Endet ein solcher Berücksichtigungstatbestand (siehe Anlage 1), erhalten die Kindergeldberechtigten einen entsprechenden Aufhebungsbescheid (i.d.R. DVKG 40). Diesem beigefügt sind diverse Anlagen in Papierform, z.B. der DVKG 5d, KG 11a, KG 6H, die - auch zur Prüfung eines weiteren Anspruches - auszufüllen und der zuständigen Familienkasse vorzulegen sind.

Dieses Verfahren verursacht aus Kunden- und Mitarbeitersicht einen hohen Umsetzungsaufwand.

2. Auftrag und Ziel

Mit der im Bezug genannten Weisung wurde für das Kundenanliegen „Mitteilung für ein Kind, welches die Schulausbildung beendet“ ein Anliegenassistent als vereinfachter und attraktiver Kommunikationskanal umgesetzt und online zur Verfügung gestellt. Der bisherige papierbasierte Prozess ist sowohl aus Kunden- als auch aus Mitarbeitersicht vereinfacht und nach Bescheiderteilung durch einen beschleunigten, medienbruchfreien, digitalen Prozess ergänzt worden.

Aufgrund der positiven Erfahrungen werden in diesem Anliegenassistenten nunmehr weitere Fallgestaltungen mit einbezogen. Die entsprechende Realisierung erfolgt sukzessive und deckt nach Abschluss der Umsetzung grundsätzlich alle Berücksichtigungstatbestände (vgl. Anlage 1) ab. Mit dem Anliegenassistenten wird nicht nur die Überprüfung vergangener Zahlungen, sondern auch eine weitere Beantragung von Kindergeld nach Ablauf des bisherigen Berücksichtigungstatbestandes online ermöglicht.

Die Regelungen der Weisung 201806009 vom 20.06.2018 bleiben bestehen und sind sinngemäß auch für die Erweiterungen des Anliegenassistenten, der Kompaktmittteilung und die maschinelle Aufbereitung der Daten durch KIWI anzuwenden.

Das bestehende Kundenreaktionsmanagement bleibt unverändert.

3. Einzelaufträge

Alle regionalen Familienkassen

- informieren ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über den sukzessiven Ausbau der Online-Prozesse sowie zu gegebener Zeit über den jeweiligen neuen Online-Prozess.
- stellen sicher, dass „Online-Anliegen“ zeitnah bearbeitet werden; 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 First-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

entfällt

5. Haushalt

entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

gez.

Unterschrift