

Weisung 201906007 vom 20.06.2019 – BA-Internet: Weiterentwicklung der Online-Angebote der Familien- kasse; Einführung von Entscheidungsvorschlägen in KIWI

Laufende Nummer: 201906007

Geschäftszeichen: FL – 8525.3 / 6801.4

Gültig ab: 20.06.2019

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: Information

SGB III: Weisung

FamKa: Weisung

Bezug:

- Strategie BA 2025 und Entwicklungsprogramm FamKa 2020
- [Weisung 201802014 vom 20.02.2018 – Weiterentwicklung der Online-Angebote der Familienkasse](#)
- [Weisung 201806009 vom 20.06.2018 – Weiterentwicklung der Online-Angebote der Familienkasse](#)
- [Weisung 201811007 vom 20.11.2018 – BA-Internet: Weiterentwicklung der Online-Angebote der Familienkasse](#)
- [Weisung 201903008 vom 12.03.2019 – Weiterentwicklung der Online-Angebote der Familienkasse](#)

Sobald Kundenanliegen über Online-Angebote der Familienkasse eingehen, erfolgt eine automatisierte Bewertung der Eingaben und ggf. die Erstellung eines Entscheidungsvorschlages durch das Fachverfahren KIWI. Zur Unterstützung der Sachbearbeitung können die vorgeschlagenen Daten in KIWI vorgeblendet und zur weiteren Bearbeitung genutzt werden. Übermittelte Nachweisdokumente werden mit einer Texterkennungsoftware (OCR) untersucht und mittels eines analytischen Modells bewertet.

1. Ausgangssituation

Über das Onlineangebot der Familienkasse eingehende Kundenanliegen gelangen in die E-AKTE zur weiteren Bearbeitung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Bei bestimmten Anliegen wird durch das Fachverfahren KIWI zusätzlich ein Bearbeitungshinweis erstellt.

2. Auftrag und Ziel

Zur Unterstützung der Sachbearbeitung erfolgt ab der Programmversion PRV_19.02.00.00 (P92, Einsatz am 22.07.2019) bei über das Onlineangebot der Familienkasse eingehenden Kundenanliegen eine automatisierte Bewertung der eingegebenen Daten. Diese werden auf ihre Plausibilität geprüft und mit den in der Fachanwendung KIWI vorliegenden Daten abgeglichen. Je nach Ergebnis dieser Bewertung erfolgt entweder die Erstellung eines Entscheidungsvorschlages oder eines Bearbeitungshinweises.

Die automatisierte Bewertung betrifft zunächst nur das Kundenanliegen „Mitteilung für ein Kind, welches die Schulausbildung beendet und ein Studium beginnt“. Die Umsetzung weiterer Kundenanliegen erfolgt sukzessive.

Zur Unterstützung der automatisierten Bewertung und der Bearbeitung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden die durch die Kundinnen und Kunden über den Onlinekanal hochgeladenen Nachweise mit Hilfe einer Texterkennung (OCR) untersucht und mittels eines analytischen Modells bewertet und klassifiziert. Auch diese Methode betrifft zunächst ausschließlich für diesen Anwendungsfall von Kundinnen und Kunden hochgeladene Studienbescheinigungen.

Der Prozess der automatisierten Bewertung läuft wie folgt ab:

a. Eingang des Onlineanliegens und Anwendung der Texterkennung (OCR) sowie des analytischen Modells

Bei der Eingabe des Anliegens über das Onlineangebot der Familienkasse durch die Kundinnen und Kunden erfolgt die anliegenspezifische Abfrage bestimmter, für die weitere Bewertung notwendiger Daten.

Hochgeladene Nachweise werden wie folgt untersucht:

- Die Texterkennung extrahiert die grafisch im Nachweis vorliegenden Informationen und wandelt diese in einen Fließtext um.
- Im nächsten Schritt erfolgt durch das analytische Modell die Bewertung der extrahierten Informationen auf Plausibilität. Bei Nachweisen über ein Studium wird aktuell geprüft, ob

- es sich um eine Studienbescheinigung handelt,
- die Bescheinigung von einer bekannten deutschen Universität oder Fachhochschule stammt,
- der in der Bescheinigung genannte Name mit dem Namen des Kindes übereinstimmt,
- ein aktueller Zeitraum bescheinigt wird und
- ein Urlaubssemester, Praxissemester, Teilzeitstudium oder Fernstudium bescheinigt wird.

Die im Anliegenassistenten eingegebenen Daten und die Ergebnisse der Texterkennung werden elektronisch an KIWI zur jeweiligen Kindergeldnummer übermittelt.

b. Bewertung des Anliegens durch den Prozessautomaten

Als Nächstes erfolgt die automatisierte Bewertung durch einen Prozessautomaten, ob ein Vorschlag für eine Datenvorblendung im Fachverfahren KIWI möglich ist (Entscheidungsvorschlag). In diese Bewertung fließen die in der Onlinestrecke durch die Kundin/den Kunden gemachten Angaben, die Erkenntnisse der Texterkennung und des analytischen Modells sowie die im Fachverfahren KIWI vorhandenen Daten ein. Dabei prüft der Prozessautomat anhand fachlicher und rechtlicher Vorgaben, ob Ausschlussgründe bestehen, die der Erstellung eines Entscheidungsvorschlags entgegenstehen bzw. eine nähere Prüfung erforderlich machen. Bei Anliegen, die eine Unterschrift erfordern, erfolgt diese Bewertung erst nach Eingang des unterschriebenen Dokumentes in der E-AKTE.

Aus dem Entscheidungsvorschlag gehen die vorgeschlagenen Änderungen an dem Fall hervor, wobei die bisher in KIWI gespeicherten Daten gegenübergestellt werden. Auch die im Rahmen der automatisierten Bewertung erlangten Erkenntnisse sind dargestellt (siehe Anlage 1; Muster Entscheidungsvorschlag).

Ist durch den Prozessautomaten keine Entscheidung möglich, wird ein Bearbeitungshinweis erstellt. Auch auf dem Bearbeitungshinweis erfolgt die Ausgabe der durch die automatisierte Bewertung gewonnenen Erkenntnisse.

Sowohl Entscheidungsvorschläge als auch Bearbeitungshinweise werden in E-AKTE in den Postkorb „Kindergeld Online“ der jeweiligen Familienkasse geroutet.

Die Kennzeichnung der Dokumente ist dabei wie folgt:

Dokument	Dokumenttyp	Dokumentart	Dokumentstatus	Dokumentfreitext
Bearbeitungshinweis	Systemmitteilung	Online	In Bearbeitung	Ggf. <Vorname-Kind> „Online Portal-Man.Bearb“
Entscheidungsvorschlag	Systemmitteilung	Entscheidungsvorschlag	In Bearbeitung	Ggf. <Vorname-Kind>

c. Prüfung und abschließende Bearbeitung durch die Sachbearbeitung

Bearbeitungsanstoß für die Sachbearbeitung ist regelmäßig der Bearbeitungshinweis oder Entscheidungsvorschlag in der E-AKTE. In beiden Fallkonstellationen erfolgt die weitere Bearbeitung und abschließende Entscheidung über das Kundenanliegen durch die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der allgemeinen Sachbearbeitung.


aa. Entscheidungsvorschlag

Der Aufruf des Entscheidungsvorschlages und eine Vorblendung der vorgeschlagenen Daten erfolgt in KIWI. Die vorgeschlagenen Änderungen sind zu prüfen.

Über eine Entscheidungsvorschlagshistorie können alle Vorschläge des jeweiligen Kindergeldfalles eingesehen und aufgerufen werden (siehe Anlage 2; Muster neuer KIWI-Dialog). In der Historie können Entscheidungsvorschläge den Status „offen“, „vorgeblendet“ und „verworfen“ haben. Zunächst kann es immer nur einen Entscheidungsvorschlag mit dem Status „offen“ geben. Das Vorliegen eines Vorschlages mit diesem Status schließt die Erstellung weiterer Entscheidungsvorschläge aus. Es ist geplant, dass zu einem späteren Zeitpunkt auch mehrere offene Entscheidungsvorschläge möglich sind.

Bei der Auswahl „Vorblenden“ werden die Änderungen in die jeweiligen Eingabemasken von KIWI übernommen und der Entscheidungsvorschlag als „vorgeblendet“ markiert.

Die berechnete Bearbeiterin bzw. der berechnete Bearbeiter kann die in den KIWI-Masken vorgeblendeten Daten ändern, ergänzen oder löschen. Festzustellende bzw. anzuordnende Daten werden in eine Kassenanordnung übernommen und wie im bis-



herigen Verfahren kassensicherheitskonform festgestellt bzw. angeordnet. Die Erstellung der aus den vorgeblendeten Daten resultierenden Kassenanordnungen unterliegt den gleichen Regelungen, Validierungen und Plausibilisierungen, die auch bei einer „regulären“ Kassenanordnung gelten. Insbesondere die Voraussetzungen, ob das Zwei- oder Vier-Augen-Prinzip greift, unterscheiden sich sowohl technisch als auch organisatorisch gegenüber dem bestehenden Verfahren nicht. Dies gilt auch für VISA-Prüfungen bei Kassenanordnungen im Zwei-Augen-Prinzip.

Bei der Auswahl „Verwerfen“ wird der Entscheidungsvorschlag als „verworfen“ markiert. Eine Vorblendung ist ab diesem Zeitpunkt nicht mehr möglich. Die weitere Bearbeitung erfolgt dann unverändert zum bisherigen Verfahren.

bb. Bearbeitungshinweis

In Fällen, in denen ein Bearbeitungshinweis erstellt wird, bleibt das weitere Verfahren unverändert. Der Bearbeitungshinweis fungiert lediglich als Anstoß der Bearbeitung und gibt Hinweise zu den im Rahmen der automatisierten Bewertung gewonnenen Erkenntnisse (siehe Anlage 3; Muster Bearbeitungshinweis).

Eine schematische Darstellung des Prozesses zum Entscheidungsvorschlag kann der Anlage 4 entnommen werden.

d. Weiterentwicklung OCR

Die Qualität der Ergebnisse der eingesetzten Texterkennungssoftware einschließlich des analytischen Modells soll kontinuierlich verbessert werden. Zur Optimierung der Erkennungs- und Klassifizierungsqualität kann das System anhand von Erkenntnissen über die Trefferquote „lernen“. Das Projekt OPAL begrüßt daher die **freiwillige** Mithilfe der bearbeitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Wird bei der Bearbeitung von oben genannten Vorgängen ein Fehler insbesondere dahingehend erkannt, dass

- eine Nicht-Studienbescheinigung als Studienbescheinigung klassifiziert wurde,
- eine Studienbescheinigung nicht als solche erkannt wurde oder
- andere unter 2 a) genannte Werte (z.B. korrektes Kind, Urlaubssemester...) nicht oder nicht korrekt erkannt wurden,

wird um initiative Rückmeldung auf folgendem Wege gebeten:

E-Mail an das Postfach [BA-IT-Systemhaus-Projekt-OPAL-Studium](#) mit folgenden Angaben:

- Kindergeldnummer

- welches Dokument fehlerhaft bewertet wurde und
- kurze Erläuterung zur fehlerhaften Erkennung.

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.
- stellen sicher, dass offene Entscheidungsvorschläge zeitnah erledigt werden.

4. Info

Der Bereich SGB II wird hiermit über den Inhalt dieser Weisung informiert.

5. Haushalt

entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat sowie die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift