

#01 | 2020

Der NöDswerker

Newsletter für das Netzwerk der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit
im öffentlichen Dienst

Kinderzuschlag
KiZ

„Alle Neune“
für gute Führung

Bewerbungsgespräche in Zeiten
von Corona



Familienkasse



Editorial

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

vielleicht fragen Sie sich gerade „Warum bekomme ich einen Newsletter von der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit?“.

2019 lebten ungefähr 13,5 Millionen Kinder und deren Eltern in Deutschland. Wo viele öffentlich-rechtliche Akteure die Verantwortung für die gleichen Kundinnen und Kunden haben, ist der Austausch und die Vernetzung immer lohnenswert.

Familien effektiv und proaktiv zu unterstützen, ist das Herzstück unserer Arbeit in der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA). Diese Aufgabe endet für mich nicht mit der Auszahlung unserer Leistungen Kindergeld und Kinderzuschlag, vielmehr beginnt sie erst damit.

In allen Regionen Deutschlands bilden die vierzehn regionalen Familienkassen der BA mit lokalen Partnern Netzwerke. Damit erleichtern wir Familien den Zugang zu Leistungen in einem kaum zu überblickenden Dschungel aus Trägern und Voraussetzungen. Mit dem Newsletter will die Familienkasse der BA diese lokalen und regionalen Netzwerke im öffentlichen Raum sichtbar machen und verknüpfen. Die Beispiele gelungener Kooperationen sind Leuchttürme und sollen Mut machen für eine Zusammenarbeit, die sich an den Bedürfnissen von Bürgerinnen und Bürgern orientiert und Bürokratie abbaut.

In Deutschland gibt es über 150 öffentliche und private Leistungen für Familien. Diese werden von unzähligen Stellen, Trägern, Initiativen und Vereinen erbracht. Sie knüpfen an unterschiedlichste Voraussetzungen an, bedingen einander oder schließen sich sogar gegenseitig aus. Trotz teils hoher Werbeaufwände bleibt es ein Stück weit dem Zufall überlassen, ob diejenigen erreicht werden, denen die Leistungen zustehen.

Unser Ziel „Wir helfen Familien“ meint hier, dass Leistungen bei Familien auch ankommen. Das gelingt nur gemeinsam. Dafür müssen wir viele Akteure erreichen!

In dieser Ausgabe stellen wir Ihnen den Kinderzuschlag vor. Die Leistung richtet sich an Familien mit geringem Einkommen. Auch Beschäftigte im öffentlichen Dienst können die Voraussetzungen für den Kinderzuschlag erfüllen. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass viele Kolleginnen und Kollegen davon nicht wissen und die Leistung nicht von allen Berechtigten in Anspruch genommen wird. Mit Ihrer Unterstützung hoffen wir, mehr im öffentlichen Dienst beschäftigte Menschen zu erreichen.

Das sind nur einige der Gründe, aus denen es sich lohnt, sich im öffentlichen Raum zu vernetzen. Meine Überzeugung ist, dass es gemeinsam einfach besser läuft.

Familienleistungen für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennenlernen, das Arbeitsumfeld gestalten, Neuigkeiten für Bezügstellen von Institutionen im öffentlichen Dienst erfahren – nutzen Sie diese und weitere Themen rund um Familie und Personal für Ihre Personalarbeit.

Geben Sie die Informationen sehr gerne weiter. Denken Sie an die Beschäftigten Ihrer Institution, aber auch an andere Behörden, mit denen Sie zusammenarbeiten sowie an alle weiteren interessierten Mitmenschen.

Sie möchten eigene Themen platzieren oder anregen? Sie haben ein Beispiel, wie Kooperation vor Ort erfolgreich gelebt wird? Bitte lassen Sie es mich wissen.

„Der NöDswerker“ kann auch zum Medium Ihrer Leistungen oder Ideen werden, um die Familien Ihrer und anderer Institutionen zu stärken.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen!

Ihr Karsten Bunk
Leiter der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit

”

Alle waren auf
das gemeinsame
Ziel fokussiert,
die Aufgabe
bestmöglich zu
lösen.

ÜBERGABEGESCHICHTEN

Pionier gestern und heute –
Landesamt für Finanzen
Rheinland-Pfalz

SEITE **18**



Hermann-Josef Haag

Inhalt

- 06 Kinderzuschlag KiZ**
— Auch Beschäftigte im öffentlichen Dienst profitieren
- 08 Kinderleicht zum Kindergeld**
— Entbürokratisierung live - von der Idee zur Umsetzung
- 10 „Alle Neune“ für gute Führung**
— Familienkasse der BA entwickelt Leitlinien für ihre Führungskräfte
- 13 Podcast „Jeder Mensch will sich weiterentwickeln“**
— Organisationsentwicklerin Kim Duggen zum Thema Weiterbildung
- 14 Bewerbungsgespräche in Zeiten von Corona**
— Praktikerinnen über ihre Erfahrungen mit Vorstellungsgesprächen per Skype
- 16 Kolumne „Kinder, Kinder!“**
— Pandemie-Steine auf dem Weg in die Kita
- 18 Pionier gestern und heute**
— Das Landesamt für Finanzen Rheinland-Pfalz über seine Erfahrungen mit der Abgabe der Sonderzuständigkeit als Familienkasse
- 20 Selbstbedienung übers Internet?**
— Internet und persönliche Betreuung für Bezügestellen im öffentlichen Dienst
- 22 Sonderzuständigkeit für das Kindergeld**
— Die Wurzeln der Sonderzuständigkeit für das Kindergeld
- 24 Feedback – Ihre Meinung bitte!**
— Der Newsletter will sich weiter entwickeln

Kinderzuschlag KiZ – auch Beschäftigte im öffentlichen Dienst profitieren

Am 1. Januar 2020 ist die zweite Stufe des Starke-Familien-Gesetzes in Kraft getreten, mit dem Freibeträge bei Kindes- oder Elterneinkommen verbessert und verschiedene Einkommensgrenzen abgeschafft wurden.

Mit den Verbesserungen sollen noch mehr Familien erreicht werden, in denen die Eltern arbeiten und für die es trotz kleinen oder mittleren Einkommens am Ende des Monats knapp wird. Durch das Starke-Familien-Gesetz sind statt 800.000 rund 2 Millionen Kinder anspruchsberechtigt. Bereits in den ersten Wochen nach Einführung des Gesetzes gingen rund 140.000 Online-Anträge auf KiZ ein, darunter 5.000 Anträge von Kindergeldberechtigten, die im öffentlichen Dienst beschäftigt sind.

Die Herausforderung – die Leistung KiZ allen Familien bekannt zu machen, die Anspruch darauf haben. Denkbar sind im öffentlichen Dienst vor allem Beschäftigte in unteren Lohngruppen oder Alleinerziehende.

Welche Familien haben Anspruch auf den Kinderzuschlag?

Die Zahlung von KiZ ist an den Bezug von Kindergeld gekoppelt. Bestimmte Einkommensgrenzen dürfen nicht überschritten werden. Beschäftigte des öffentlichen Dienstes in niedrigen Entgeltgruppen, in Teilzeitkonstellationen oder mit drei oder mehr Kindern sind potenziell anspruchsberechtigt. Abhängig von der finanziellen Situation der Familie kann der Kinderzuschlag pro Kind bis zu 185 Euro monatlich betragen. Gering verdienende Eltern, insbesondere aber auch Alleinerziehende, müssen damit keine Leistungen der Grundsicherung in Anspruch nehmen.

So viel dürfen Sie verdienen

Den Kinderzuschlag erhalten Sie bei einem bestimmten Einkommen. Auch Ihre Miete, die Größe Ihrer Familie und das Alter Ihrer Kinder spielen dabei eine Rolle.

Hier einige Beispiele:



Zahlen Alleinerziehende 490 Euro Warmmiete können sie den Kinderzuschlag bekommen, wenn sie rund 1.300 bis 2.000 Euro brutto verdienen (Kind: 6 Jahre).



Bei einer Warmmiete von 690 Euro dürfen Paarfamilien rund 1.600 bis 3.300 Euro brutto verdienen (Kinder: 6 und 8 Jahre).



Bei 990 Euro Warmmiete kann das Einkommen von Paarfamilien zwischen rund 1.500 und 4.200 Euro brutto liegen (Kinder: 6, 8 und 10 Jahre).

Weitere Vorteile des Kinderzuschlags

Sobald ein Anspruch auf die Zahlung von Kinderzuschlag besteht, können Leistungen für Bildung und Teilhabe in nicht unerheblichem Umfang in Anspruch genommen werden. Zum Beispiel wurde das Schulbedarfspaket (persönliche Bedarfe wie Schulranzen, Sportzeug, Stifte, Hefte, Taschenrechner, ...) auf 150€ je Schuljahr erhöht. Zudem werden die Kosten für Schul- oder Kitaausflüge und mehrtägige Klassen- und Kitafahrten, die ÖPNV-Fahrkarte für Schülerinnen und Schüler, das Mittagessen in Kita, Kindertagespflege, Hort oder Schule und die Lernförderung für Schülerinnen und Schüler in voller Höhe erstattet. Der Bezug von KiZ ermöglicht auch eine Befreiung von den Kita-Gebühren. Weitere Informationen finden Sie auf den Internetseiten des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

Wie können Sie Ihre Beschäftigten informieren?

- über Ihre internen Informationsmedien.
Alle Informationen zum Online-Antrag mit dem KiZ-Lotsen und der Videoberatung sowie zu den Themen Kindergeld und Kinderzuschlag erhalten Sie bei Ihrer Familienkasse vor Ort oder im Internet unter www.kinderzuschlag.de und www.familienkasse.de.
- durch den Aushang/die Auslage von KiZ-Flyern in Ihren Sozialräumen oder am „Schwarzen Brett“. Sie erhalten die KiZ-Flyer von Ihrer regionalen Familienkasse.
- durch Information Ihrer Personalräte.
- oder sprechen Sie Mitarbeitende der unteren Gehaltsgruppen mit Kindern direkt an und weisen auf die Informationen und den KiZ-Lotsen im Internet hin.



**SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN
NÄHERE INFORMATIONEN?**

Schreiben Sie uns per Mail an:
Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de

Nur 4 Online-Schritte zum Kinderzuschlag

Ob ein Anspruch auf Kinderzuschlag besteht, kann mit wenigen Eingaben im Internet auf den Seiten der Familienkasse geprüft werden. Auch die Antragstellung ist online möglich.

Eltern, die bereits Kindergeld für ihre Kinder beziehen, können den KiZ ab sofort bequem im Internet beantragen, sogar von unterwegs per Smartphone oder Tablet. Der einfache digitale Zugang erspart den Gang in die Behörden und den zeitaufwändigen Kampf mit komplizierten Formularen.



Schritt 1

Unter www.familienkasse.de 4 Fragen per Schieberegler beantworten und damit die grundlegenden Voraussetzungen prüfen.



Schritt 2

Über das interaktive Informationstool „KiZ-Lotse“ die detaillierten Voraussetzungen für KiZ prüfen.



Schritt 3

Der Online-Antrag ist im Internet abrufbar und erfolgt Schritt für Schritt durch Ausfüllen übersichtlicher Eingabefelder. Das abschließend automatisch erzeugte Antragsdokument muss aus rechtlichen Gründen derzeit noch ausgedruckt und unterschrieben an die Familienkasse der BA geschickt werden. Haben die Eltern keinen Drucker, kann der Antrag auch von der Familienkasse ausgedruckt und den Eltern per Post zur Unterzeichnung zugesandt werden.



Schritt 4

Sie haben Fragen? Auf der Webseite sehen Sie, wie Sie mit der Familienkasse vor Ort oder telefonisch mit dem Service-Center Kontakt aufnehmen können.

Auch eine Videoberatung als direkte und unkomplizierte Unterstützung ist möglich.



Kinderleicht zum Kindergeld

Am Anfang stand die Idee, Eltern bei allen Anliegen, die im Zusammenhang mit der Geburt eines Kindes anfallen, soweit wie möglich zu entlasten. Mit Ausdauer und Geduld räumten die an der Kooperation beteiligten Institutionen bürokratische Steine aus dem Weg und organisierten die erforderlichen Arbeitsprozesse.

DIE HINTERGRÜNDE

„Warum müssen bei der Geburt eines Kindes so viele Anträge ausgefüllt werden? Warum müssen Eltern die gleichen Angaben auf diversen Anträgen immer wiederholen?“ waren die Fragen, die sich Karsten Bunk, Leiter der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA) stellte. Die Namensvergabe, die Eintragung in das Geburtenregister und Ausstellung der Geburtsurkunde, im weiteren Verlauf die Registrierung im Einwohnermeldeamt, die Vergabe der steuerlichen Identifikationsnummer und schließlich der Antrag auf Kindergeld – viele Angaben sind identisch und für Eltern ist es aufwändig, die Anträge mit den immer gleichen Angaben auszufüllen und an die unterschiedlichen Behörden zu senden. Karsten Bunk hatte die Idee, diese staatlichen Anforderungen zu entbürokratisieren. So wurde das Projekt „Kinderleicht zum Kindergeld“ geboren.

Uwe Vreden betreut als Projektleiter die IT-Projekte der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit und begleitet auf Seite der Familienkasse seit 2017 das Kooperationsprojekt.

Inzwischen hat sich das Projekt „Kinderleicht zum Kindergeld“ in Hamburg etabliert und wurde mit Preisen ausgezeichnet. Lässt sich das Erfolgsmodell auf andere Regionen übertragen?

Entbürokratisierung live – von der Idee zur Umsetzung

Der erste Schritt war, mögliche Netzwerkpartner auszumachen: Wer ist der richtige Partner? Was ist unser eigener Beitrag? In welcher Region kann ein Netzwerk entstehen, das mittelfristig umsetzbar ist? Es kristallisierte sich heraus, dass die Freie und Hansestadt Hamburg der geeignete Partner ist, u. a. auch, weil die Projektidee zu deren digitalen Agenda passte. Nachdem die Akzeptanz für das Projekt auf Bundesebene abgeklärt worden war, nutzte die Familienkasse zunächst ihre Kontakte zu den handelnden Personen in Hamburg, von der Stadt Hamburg wurden anschließend weitere regionale Kooperationspartner einbezogen. Im Rahmen eines dreitägigen Netzwerktreffens im Herbst 2017 mit Vertretenden der Staatskanzlei, der regionalen Familienkasse Nord, der Standesämter und ausgewählten Krankenhäusern wurde die Idee vorgestellt, diskutiert und ausgearbeitet. Was ist eigentlich zu tun? Wer hat welche Rolle? Und wie sollen die Prozesse aussehen? – diese

und andere Fragen waren zu klären. Vreden erinnert sich an die besondere Herausforderung: „Die Kulturen der verschiedenen Behörden, die Ablaufprozesse und die IT-Systeme mussten in Bezug auf das Projekt harmonisiert werden. Nur so konnte eine Zusammenarbeit zwischen Bund, Land und Kommunen über die verschiedenen Aufgabenbereiche hinweg funktionieren.“

Die erste Stufe der Kooperation zielte schließlich auf einen gemeinsamen, auf wenige Seiten reduzierten Kombi-Antrag ab, der zunächst in klassischer Papierform umgesetzt wurde.

Der Zeitraum bis zur Umsetzung war überschaubar: Hatten Ende 2017 die ersten Überlegungen begonnen, lief der Prozess in Papierform bereits ab Juni 2018. Neben der unmittelbaren engen Kooperation der Familienkasse der BA mit dem Senat der Freien und Hansestadt Hamburg sind auch alle Hamburger Standesämter sowie Krankenhäuser in den Ablauf einbezogen. Aufgrund der etablierten Prozesse in Hamburg konnte die Anbindung der Einwohnermeldeämter ohne weitere Abstimmung erfolgen.

So kinderleicht läuft es in Hamburg

Eltern erhalten bereits bei den Kursen zur Geburtsvorbereitung das kompakte dreiseitige Antragsformular mit Erläuterungen. Das Krankenhaus informiert nach der Entbindung das zuständige Einwohnermeldeamt zur Eintragung des Kindes in das Melderegister. Auch den ausgefüllten Antrag nimmt das Krankenhaus an und schickt ihn an das betreffende Standesamt. Dort wird die Geburt beurkundet und der Antrag an die Familienkasse Nord weitergeleitet. Über eine Datenbank liest diese die Steuer-ID aus und bewilligt das Kindergeld. Ist eine andere Familienkasse des öffentlichen Dienstes zuständig, wird der Antrag dorthin zum Bewilligen abgegeben.

„Das ist ein Musterbeispiel für ein Verfahren, bei dem die Daten laufen und nicht die Familien. Für die beteiligten Behörden ist das mit einem gewissen Mehraufwand verbunden. Das ist der Preis für die Bürgerfreundlichkeit.“

Schon die rein papiergestützte Lösung kommt bei den Bürgerinnen und Bürgern sehr gut an. Und nicht nur das, das Kooperationsprojekt „Kinderleicht zum Kindergeld“ erhält auch bundesweite Anerkennung durch Auszeichnungen: Im Rahmen des Bundeskongresses Moderner Staat im Mai 2019 zusätzlich durch den Sonderpreis des Bundeskanzleramtes für das innovativste Projekt im deutschen öffentlichen Raum. Im

Rahmen des Ministerialkongresses erhielt das Kooperationsprojekt am 12. September 2019 schließlich auch den Publikumspreis.

Wie geht es weiter?

Wie sich „Kinderleicht zum Kindergeld“ in Hamburg weiterentwickeln wird, ist offen, einen Endtermin gibt es nicht. Die Kooperierenden arbeiten zwischenzeitlich gemeinsam an digitalen Lösungen. In der Asklepios-Klinik Altona wird bereits eine IT-Lösung über ein Terminal angeboten. Die Antragstellung läuft vollständig digital mit den Personalausweisen und der PIN beider antragstellenden Elternteile über den elektronischen Identitätsnachweis eID. Vreden zu den Erfahrungen: „Es fällt vielen Menschen schwer, dieses Verfahren außerhalb der eigenen vier Wände zu benutzen. Hier muss noch Akzeptanz bei den Eltern aufgebaut werden.“ Daher wird auch eine Onlineversion angeboten.

Bei der Realisierung der IT-Lösungen stellen sich neue Herausforderungen: „Es gibt finanzverfassungsrechtliche Fragestellungen für eine behördenübergreifende Kooperation zwischen Bund und Land, die nur bei IT-Systemen bestehen. Das muss zunächst geklärt werden.“, führt Vreden aus.

Eine bundesweite Flächeneinführung der Ergebnisse des Kooperationsprojektes ist im Sinne der Entbürokratisierung zwar wünschenswert, das Konzept lässt sich aber nicht einfach von einer Region auf andere übertragen. Vreden erklärt den Grund: „Für ein Projekt sind immer die Gegebenheiten vor Ort entscheidend. Hamburg hat als Stadtstaat eine ganz besondere Struktur, die Kinderleicht zum Kindergeld überhaupt erst möglich gemacht hat.“ Er ist sich jedoch sicher, dass es bundesweit viele weitere Möglichkeiten gibt, bürokratische Strukturen zurückzubauen: „Man muss es nur wollen und man muss es dann auch machen!“ Unverzichtbare Grundlage sei dafür die Bereitschaft, innerhalb der Verwaltungen auch Mehrarbeit in Kauf zu nehmen, um die Bürgerinnen und Bürger zu entlasten. „Die Corona-Pandemie hat bewiesen, dass es viele bürgerfreundliche Lösungen gibt, die vorher so von den Verwaltungen nicht zugelassen worden wären.“



**SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN
NÄHERE INFORMATIONEN?**

Gern stellt die Redaktion den Kontakt zu Uwe Vreden her. Schreiben Sie uns per Mail an:
Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de.



Leitlinien für Führungskräfte der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit

- | | | |
|--|---|---|
| 1 Meine Mitarbeiter/innen kennen! | 4 Entscheidungen stets begründen! | 7 Für meine Mitarbeiter/innen erreichbar sein! |
| 2 Für eine gleichmäßige Belastung sorgen! | 5 Aktiv kommunizieren & transparent handeln! | 8 Fachlichkeit zeigen! |
| 3 Ehrlich die Fakten benennen! | 6 Lob & Kritik konkret äußern! | 9 Vorbildliches eigenes Verhalten! |

„Alle Neune“ für gute Führung

Für den Erfolg einer Organisation sind ihre Mitarbeiter und deren Führungskräfte entscheidend. Im Rahmen einer internen Initiative „Gute Führung“ entwickelte die Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA) neun Leitlinien für ihre Führungskräfte.

Sören Haack ist Leiter der regionalen Familienkasse Nordrhein-Westfalen West mit rund 350 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Erfahrung in Führungsthemen auf verschiedenen Positionen leitete er die Initiative ab Herbst 2016 bis Mitte 2018. Wie sieht es nach zwei Jahren praktischer Anwendung aus: Kann die Initiative „Gute Führung“ anderen Institutionen als Beispiel dienen?

Welches Ziel hatte die Initiative „Gute Führung“?



Eine gute und mitarbeiterorientierte Führung hat großen Anteil daran, wie engagiert die Beschäftigten sind. Bei Mitarbeiterbefragungen war herausgekommen, dass im Rahmen der Führung der Aspekt der Wertschätzung hoch bewertet wurde. Ansporn und Anspruch war es daher, Leitlinien für gute Führung zu entwickeln, an denen sich die Führungskräfte orientieren können. Diese sollten auch konkret auf die Arbeitswelt abgestellt sein. Zu dieser gehören bei 16 Millionen Kindern eine auf eine hohe Fallzahl ausgerichtete Sachbearbeitung sowie Geschäftsprozesse, die durch die IT-Anwendungen, das Arbeiten mit einer elektronischen Akte und eine hohe Rechtsgebundenheit geprägt sind.

Die Beschäftigten sollten zudem die Umsetzung der Leitlinien auch konkret einfordern können – Maßstab war also eine hohe Verbindlichkeit.

Herr Haack, Sie hatten den Anspruch, dass die Leitlinien den Erwartungen aller Beschäftigten entsprechen. Wie wurde das erreicht?



Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter sollte die Möglichkeit haben, sich an der Gestaltung der Leitlinien zu beteiligen. Nur wenn ich meine Beschäftigten frage, „Welche Leitlinien sind Ihnen wichtig?“, bekomme ich ein Ergebnis, das auch alle mittragen. Dafür gab es im

ersten Schritt Workshops, an denen Beschäftigte bunt gemischt aus ganz Deutschland teilnahmen, von der Fachkraft bis zur Leitung einer Familienkasse. Sie sammelten 105 Vorschläge für mögliche Leitlinien, die eindeutig Kernthemen zugeordnet werden konnten: Kommunikationsfähigkeit, fachliche Kompetenz oder Vorbildcharakter. Weil nicht alle Beschäftigten an den Workshops teilnehmen konnten, wurde im September 2017 eine Online-Befragung durchgeführt. Als wichtigste Aspekte für gute Führung kristallisierten sich dabei Offenheit, Fachlichkeit und Erreichbarkeit – was bei der räumlichen Trennung von Führung und Belegschaft ein großes Thema ist – heraus.

Die 105 Vorschläge fokussierten sich erkennbar auf mehrere Felder, konnten also zu Kernaussagen „geclustert“ werden. In weiteren Runden diskutierten und schärften Führungskräfte und Beschäftigte daher „ihre“ wesentlichen Leitlinien immer weiter. Im Dezember 2017 wurden als Ergebnis nun neun Leitlinien herausgearbeitet und in Workshops über einen Zeitraum von sechs Monaten dezentral von den Führungskräften mit ihren Mitarbeitenden bearbeitet.

Die Initiative „Gute Führung“ ist seit Mitte 2018 abgeschlossen. Ist das Thema damit beendet?



Natürlich nicht. Aufgabe aller muss es sein, die mit der Initiative verbundene Intention und den „Geist“ lebendig zu halten. Dazu gehört auch, dass Führungskräfte ihre „gute Führung“ laufend weiterentwickeln.

Im Rahmen einer Mitarbeiterbefragung im Dezember 2018 konnten alle Beschäftigten ihre Meinung zum Einführungsprozess der Leitlinien einbringen. Hierdurch wurde noch einmal die Bedeutung der neun Leitlinien unterstrichen. Es ist eine erneute Befragung geplant, um von den Beschäftigten aktuell zu erfahren, wie die Leitlinien längere Zeit nach ihrer Einführung umgesetzt werden und wo es noch Handlungsbedarf gibt.

Zum Beispiel: Mit ihrer Unterschrift unter die Leitlinien haben sich alle Führungskräfte in der Familienkasse der BA selbst verpflichtet, ihr eigenes Führungsverhalten kontinuierlich zu hinterfragen. Das bedeutet, sie müssen sich selbst in Frage stellen, aber auch in Frage stellen lassen. Nur dann werden die Leitlinien mit Leben gefüllt und die Beschäftigten ermuntert, die Einhaltung der Leitlinien einzufordern, so wie es vorgesehen ist.

Wie sieht dieses „mit Leben erfüllen“ denn konkret aus?



Jede Führungskraft wird das im eigenen Führungsumfeld umsetzen. Die Führungskräfte der Familienkasse der BA haben sich darauf verabredet, in jedem Mitarbeitergespräch explizit zum Feedback über das eigene Führungsverhalten aufzufordern und dies auch zu dokumentieren.

Ich selbst hinterfrage schon bei Bewerbungs- oder Entwicklungsgesprächen mit angehenden oder neu angesetzten Führungskräften direkt: Was versteht mein Gegenüber eigentlich unter guter Führung. Ich gebe dann ein Feedback mit meinen eigenen Erwartungen an Führung.

Mit meinem eigenen Verhalten wirke ich als Vorbild auf Leitungsebene, indem ich die Leitlinien und die darin enthaltenen Werte vorlebe.

In einer Besprechung mit meinen Führungskräften haben wir die Leitlinie „Lob und Kritik konkret äußern“ diskutiert und herausgearbeitet, wie wir in der Familienkasse NRW-West mit Lob und Kritik umgehen wollen.

Ich erwarte nicht, dass meine Führungskräfte innerhalb kurzer Zeit zu hundert Prozent die Leitlinien erfüllen – aber sie müssen sich für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichtbar „auf den Weg machen“.

Können Sie erkennen, dass sich dadurch etwas verändert hat?



Veränderung braucht ihre Zeit. Heute erlebe ich, dass sich Loyalität, Verbundenheit und „Wir-Gefühl“ unter meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Führungskräften spürbar verbessert haben. Ich nehme auch wahr, dass sie sich mehr engagieren, wenn die Arbeit in Ausnahmesituationen wie der Corona-Pandemie herausfordernder und umfänglicher wird. Grundsätzlich sehe ich ein

besseres Miteinander zwischen meinen Beschäftigten und den Führungskräften. Im Ergebnis stelle ich fest, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine größere Zufriedenheit artikulieren, eher auf Arbeitsumfeld statt auf Karriere setzen und sich nicht leicht intern wegbewerben. Das war auch ein Ergebnis der vergangenen Mitarbeiterbefragung: Nach Meinung von fast 90 Prozent derjenigen, die teilgenommen haben, leisten die Leitlinien einen wesentlichen Beitrag für die Attraktivität des Arbeitgebers Familienkasse BA.

Lassen sich die neun Leitlinien der Familienkasse der BA auf andere Institutionen übertragen?



Die mit den Leitlinien verbundenen Aufträge an Führungskräfte, wie zum Beispiel für eine gleichmäßige Belastung zu sorgen und Entscheidungen stets zu begründen, lassen sich natürlich auch auf andere Organisationen übertragen. Aber wenn ich die Leitlinien anderer Organisationen oder Unternehmen einfach übernehme, fehlt die ganz entscheidende Beteiligung derer, um die es eigentlich geht – die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Führungskräfte.

Jede Organisation kann und sollte sich fragen, „Welchen Weg können wir gehen, um allen bewusst zu machen, was für uns gute Führung ist?“. Sich dann gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den Führungskräften auf diesen Weg zu machen, ist schon ein Gewinn. Es lohnt sich, in gute Führung zu investieren! Es kommt auf jeden Fall etwas zurück.



Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter sollte die Möglichkeit haben, sich an der Gestaltung der Leitlinien zu beteiligen.



SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN NÄHERE INFORMATIONEN?

Gern stellt die Redaktion den Kontakt zu Sören Haack her. Schreiben Sie uns per Mail an: Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de.

„Jeder Mensch will sich weiterentwickeln“

Wie motiviert man Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu, sich der eigenen Weiterentwicklung anzunehmen? Gar nicht, sagt Organisationsentwicklerin Kim Duggen, denn erstmal geht man davon aus, dass dieses Verlangen intrinsisch vorhanden ist. In einem Podcast erklärt sie, wie man dieses schlafende Bedürfnis auf Weiterbildung wecken kann und das vorhandene Wissen im Unternehmen nutzt.

Organisationsarchitektin. Der Begriff fasse ihre Tätigkeit am besten zusammen, sagt Kim Duggen. Bei der embarc Software Consulting GmbH in Hamburg hilft sie Kunden, die passende Organisationsstruktur zu entwickeln. Dazu braucht es allerlei Hard- und Softskills, wie die Bereitschaft zur persönlichen Weiterentwicklung.

Gerade die Krisenzeit rund um Corona eigne sich gut, um sich dem Thema anzunehmen. In vielen Branchen ergäben sich jetzt Zeitfenster, die sich mit der Suche nach dem richtigen Lernangebot und dem Lernen selbst gut füllen lassen. Dabei muss es nicht immer ein angeleitetes (Online-)Seminar sein. „Im IT-Umfeld ist es gängig, dass Kollegen und Kolleginnen sich YouTube-Videos ansehen, um neue Dinge zu lernen. Auch in anderen Unternehmen sollte das ganz normal sein“, erklärt Duggen. Zusätzlich offenbare die Krise blinde Flecken in Unternehmen, an denen noch bestimmte Fähigkeiten fehlen. Ganz aktuell etwa: Wie verhalten wir uns bei online Meetings mit dem Kunden richtig? Wie gelingt es, unser Team trotz Home Office zu führen?

Welche Rolle spielen Führungskräfte bei dem Thema? „Ich besitze die Grundhaltung, dass Leute eigenes Interesse an ihrer Entwicklung haben. Daher geht es darum, dass Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber den Zugang zu Weiterbildung schaffen und es sozusagen erlauben.“ Als Beispiel nennt sie mehrere Tage im Jahr, die sich jeder Mitarbeiter mit selbstgewählten Kursen oder Formaten befüllen kann und die vom Unternehmen bezahlt werden. Das senke die Hürden und rege dazu an, sich Gedanken über die sinnvolle Nutzung dieser Tage zu machen. Über kleine interne Vortragssessions berichten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dann ihrer Kollegenschaft von den Erkenntnissen, so kann das Wissen unter-

nehmensintern gestreut werden. Jede Suche nach Weiterbildungsmöglichkeiten sollte gemäß Duggen mit dem Status quo beginnen. Wer die Vergangenheit betrachte, erkenne Abläufe, die gut oder weniger gut funktioniert haben und kann daraus ableiten, welche Fähigkeiten noch benötigt werden. Was häufig vergessen wird: eine Bestandsaufnahme des Wissens, das im Unternehmen bereits vorhanden ist. Dabei geht es nicht rein um die formale Bildung, sondern eher um Skills, die man im Privaten erlernt und auf die es in neuen, selbstorganisierten Unternehmensformen ankommt. „Der Schatz des internen Wissens wird oft gar nicht gehoben“, spricht Duggen aus Erfahrung.

Den vollständigen Faktor A-Podcast mit Kim Duggen finden Sie auf bit.ly/kim-duggen

Bestens informiert mit Faktor A

Faktor A ist das Online-Magazin für Führungskräfte sowie Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber. Mit spannenden Unternehmensreportagen und Porträts sowie wertvollen Leitfäden zu allen Themen der Arbeitswelt – von Führungsfragen bis zu Azubi-Suche. Sie interessieren sich dafür, was andere Unternehmen tun, um erfolgreich zu sein? Sie möchten wissen, welche Wege innovative Unternehmerpersönlichkeiten einschlagen? Sie suchen kreative Anregungen für Personalführung? Faktor A zeigt Ihnen, wie einflussreiche Unternehmerinnen und Unternehmer ihre Personalaufgaben in der Praxis bewältigen.

faktor-a.arbeitsagentur.de

Bewerbungsgespräche in Zeiten von Corona

Die Direktion der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA) wirbt laufend um gutes Personal. Die Vorstellungsgespräche während der Corona-Pandemie auszusetzen, hätte wertvolle Zeit bei der Bergergewinnung gekostet. Die Direktion der Familienkasse setzt stattdessen auf die Möglichkeit der Video-Telefonie.



Was sind die Erfahrungen mit Bewerbungsgesprächen per Skype? Wie müssen die Rahmenbedingungen aussehen? Und ist diese Form von Vorstellungsgesprächen auch eine Option für die Zeit nach der Pandemie?

Lesen Sie die Erfahrungsberichte der Rekrutierenden und einer ehemaligen Bewerberin.

Aus Sicht der Fachbereichsleiterin in der Direktion der Familienkasse



Susanne Schneider verantwortet als Fachbereichsleiterin in der Direktion der Familienkasse die Personalgewinnung für ihren Bereich. Seit Beginn der Corona-Pandemie hat sie rund 40 Vorstellungsgespräche per Skype geführt.

Die Rahmenbedingungen

Während der Corona-Pandemie war Skype die einzige Möglichkeit, Vorstellungsgespräche überhaupt durchzuführen. Da in der Familienkasse der BA die gesamte Telefonie über Skype for Business läuft, liegen bei uns optimale technische Voraussetzungen vor, außerdem sind wir es gewohnt, diese Technik zu nutzen.

Arbeitgeberseitig sollten nur die absolut notwendigen Personen an den Vorstellungsgesprächen teilnehmen, sonst sind die Bewerberin oder der Bewerber durch die vielen Fenster auf dem Bildschirm leicht überfordert. Die technischen Herausforderungen liegen oft auf der Bewerberseite: Eine ausreichende und stabile Datenleitung ist unbedingt nötig, kann aber mitunter nicht angeboten werden. Es sollte auch ein größerer Bildschirm sein, mit Kamera selbstverständlich. Wir haben schon

erlebt, dass der oder die Bewerbende für das Vorstellungsgespräch ein Smartphone verwendete. Das geht auch, aber es geht dabei zu viel verloren.

Die Durchführung

Vorstellungsgespräche per Skype sind anstrengender, es ist daher gut, genügend Pausen einzuplanen. Einen Eindruck von einem Menschen über Skype zu bekommen, ist nicht einfach, denn ich kann nicht seine gesamte Persönlichkeit wahrnehmen. Die Bewerberinnen und Bewerber wirken auch oft angespannter als bei den persönlichen Vorstellungen. Wenn dann womöglich noch die Leitung unterbrochen wird, ist es als Arbeitgeber wichtig, sein Gegenüber zu leiten, zu beruhigen und eventuell auch Alternativen anzubieten. Außerdem gehört etwas Routine dazu, am Anfang und Ende eines Gespräches zu erkennen, wann schaltet sich ein Teilnehmer per Skype zu und wann verlässt er die Sitzung wieder. Dies ist vor allem wichtig, um die Begrüßung professionell durchzuführen und das Gespräch so gut wie möglich zu beginnen. Es ist eben einfacher, wenn eine reale Tür in einem wirklichen Raum aufgeht.

Das Fazit aus Sicht einer Rekrutierenden

Skype ist eine gute technische Möglichkeit, während der Pandemie überhaupt Vorstellungsgespräche führen zu können. Ansonsten favorisiere ich ganz klar persönliche Treffen, denn damit bekomme ich einen besseren Eindruck von den Menschen. Skype-Besprechungen können aber auch in normalen Zeiten eine Option sein, wenn die Bewerberin oder der Bewerber weit weg wohnt, um Reisezeit und Fahrkosten zu sparen. Nach meiner Erfahrung sind die technischen Voraussetzungen und der Umgang mit Skype-Besprechungen auf der Bewerberseite die größte Herausforderung. Ich kann in den Gesprächen gut erkennen, wie sich eine Bewerberin oder ein Bewerber in diesem Kommunikationskanal „bewegt“ und ein sicherer Umgang mit digitalen Medien ist ja auch eine wesentliche Anforderung für eine Beschäftigung in der Familienkasse. Ein großes Lob an Alle, die wie Frau Fröhlich versucht haben, die Situation bestmöglich hinzubekommen.

Aus Sicht einer Bewerberin



Hannah Fröhlich arbeitet seit Mai 2020 als Fachassistentin in der Direktion der Familienkasse der BA. Dafür hatte sie sich einen Monat vorher in einem Bewerbungsgespräch per Skype erfolgreich vorgestellt.

Die Vorbereitung

Ich skype privat viel, aber vorstellen musste ich mich so noch nie. Als ich von der Familienkasse zum Skype-Vorstellungsgespräch eingeladen wurde, habe ich mich gefreut, dass es überhaupt mit dem Vorstellungstermin klappt. Ich finde das modern. Viele Vorstellungsgespräche bei anderen Arbeitgebern sind wegen Corona ausgefallen oder wurden aufgeschoben.

Ich habe mir dann überlegt, wie ich den Hintergrund gestalte und meinen Laptop stelle. Durch einen Probelauf mit meiner Mutter habe ich getestet, wie ich aussehe, ob der Ausschnitt passt und die Lichtverhältnisse. Ein Headset hatte ich nicht, das war aber auch nicht nötig. Vor dem Vorstellungsgespräch habe ich alle anderen Geräte abgeschaltet, die bei mir am WLAN hängen und geschaut, dass es möglichst störungsfrei ist.

Die Durchführung

Ich war ziemlich aufgeregt, aber das ist natürlich bei jedem Vorstellungsgespräch so. Ich habe mich trotzdem wohl gefühlt, weil ich Zuhause war. Die Verbindung brach zwischendurch einmal ab, aber das ließ sich auch schnell regeln. Schwierig war für mich, dass ich mein Gegenüber nicht richtig einschätzen konnte, weil mir die Körperhaltung und Gestik gefehlt hat. Umgekehrt wusste ich auch nicht, wie ich eigentlich angekommen bin.

Das Fazit aus Sicht einer Bewerberin

Ein Vorteil ist, dass ich den Stress vor normalen Vorstellungsgesprächen nicht hatte, mit Parkplatzsuche und beim Arbeitgeber erst einmal alles zu finden. Dadurch habe ich auch Zeit gespart. Die vertraute Umgebung zu Hause hat mir auch geholfen. Ein Vorstellungsgespräch per Skype ist auf jeden Fall deutlich besser als ein rein telefonisches – die hatte ich auch schon.



**SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN
NÄHERE INFORMATIONEN?**

Gern stellt die Redaktion den Kontakt zu Susanne Schneider her. Schreiben Sie uns per Mail an:
Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de.

Kinder, Kinder! Pandemie- Steine auf dem Weg in die Kita

Endlich! Das Kind kommt in die Kita. Nach Monaten zu Hause freue ich mich wieder sehr auf die Arbeit. Welch herrliche Aussicht, mal wieder aus dem Alltagstrott zwischen Babybrei und Windeln rauszukommen und meinen Kopf endlich wieder anzustrengen.

Dass Arbeiten tatsächlich entspannter sein kann, als mit Kleinkind zu Hause zu sein, bezweifeln Viele. Hey, ein Kind ist ja schließlich wie kein Kind! Stellt man sich doch den Alltag einer Mama mit nur einem Kind voller gemütlicher Kaffeekränzchen vor, bei dem Tratsch und Klatsch ausgetauscht werden. Und täglich gemütlich durch den Wald zu spazieren, kann sich ein arbeitender Mensch ja zeitlich auch kaum leisten – Vollzeit-Mütter können das. Und dabei immer den Blick auf ihr Handy gerichtet – diese Mütter von heute.

Nur die Mütter selber wissen, dass diese vermeintlich gemütlichen Kaffeekränzchen eher den Charakter einer Selbsthilfegruppe haben. Um mich mit Leidensgenossinnen über schlaflose Nächte auszutauschen und mich zu vernetzen, damit ich im Notfall jemanden habe, der mal auf mein Kind aufpasst. Und die Spaziergänge verzweifelte Versuche sind, mein Kind zum Mittagsschläfchen zu bewegen. Um dabei mit dem Blick ins Smartphone schnell die 148 eingegangenen Mails zu checken. Nicht um noch kurz die Welt zu retten, als vielmehr in meiner kleinen Welt Arzttermine, Besorgungen und alle weiteren privaten Belange zu regeln.



Also verlasse ich diese Eltern-Zeit, in der ich mich mit allerhand Vorurteilen gegenüber Müttern konfrontiert sehe, um – Überraschung! – in die nächste Phase voller Vorurteile und Vorwürfe einzusteigen. Dass mich beispielsweise der Ruch umgibt, eine Rabenmutter zu sein, weil ich meinen Sohn schon mit einem Jahr in die Kita gebe. Aber das halte ich tapfer aus.

Als selbstsüchtige Mutter begleite ich also den ersten Tag meinen Sohn in die Kita. In der Hoffnung, einen Ort vorzufinden, an dem er Spaß hat und gut betreut wird und ich kein allzu schlechtes Gewissen haben muss, dass ich ihn als Kleinkind in die Kita gebe. Dabei setze ich auch voll auf die Tugenden meines Sohnes: frech und ohne Berührungsängste in Kontakt mit anderen Kindern! Ich rechne damit, dass die Eingewöhnung in ein bis zwei Wochen schnell über die Bühne geht.

Gerechnet habe ich allerdings nicht mit den Auswirkungen der Corona-Pandemie in diesem vermeintlich so unschuldigen Lebensbereich. Die Umstände könnten kaum schwieriger sein. Weil sich die Eingewöhnungen der letzten Monate aufgestaut



haben, fangen in einer Gruppe von 12 Kleinkindern sieben Kinder gleichzeitig neu an. Entsprechend sind auch sieben Mütter dabei. Die Erzieherinnen sind auch nicht zu beneiden. Um wenigstens die neuen Schützlinge nicht zu überfordern, dürfen die Kleinen nun jeden Tag gemeinsam mit ihren Müttern kommen – täglich für eine Stunde. Das hatte ich mir ganz anders vorgestellt!? Wie soll das laufen, ohne Großeltern in der Nähe, die das Kind den restlichen Tag betreuen, während ich selbst arbeiten muss. Mein Mann unterstützt mich, so gut es geht. Nach zwei Wochen darf ich mein Kind dann endlich alleine dort lassen – täglich für eine Stunde.

Schnell wird mir klar: Mit ein paar Tagen Urlaub ist es bei diesem Rhythmus der Eingewöhnung nicht getan. Aber es hilft nichts – Augen zu und durch. Also morgens vor dem Kind aufstehen – im Home-Office arbeiten – Kind zur Kita bringen – im Home-Office arbeiten – Kind zum Mittagschlaf hinlegen – im Home-Office arbeiten – Spielplatz, inklusive Austausch mit anderen Müttern, ob es dort genauso läuft (Ja, tut es! Sollte mich das beruhigen oder erschrecken?) – Kind ins Bett bringen – im Home-Office arbeiten.

Das kann kein Dauerzustand sein! Zum Glück wird die Betreuungszeit in der Kita täglich mehr – bedeutet mehr Zeit für mich, auch tagsüber zu arbeiten und nicht nur abends. Und zum Glück habe ich Freunde, die das Kind auch mittags gerne mal „übernehmen“, damit ich Ruhe zum Arbeiten habe.

Aber Vorsicht! Bloß nicht denken, es ist geschafft, denn schon kommt die nächste Überraschung: Mein Kind ist leicht erkältet und darf natürlich – Corona sei Dank! – sofort nicht mehr kommen. Also Kind wieder ganz daheim. Rettungsanker finde ich in der früheren Mütter-Selbsthilfegruppe, über die ich Kontakte zu Müttern pflege, die gerne auch mal eine Weile auf zwei Kinder aufpassen.

Wie alle berufstätigen Eltern handeln wir uns in diesen Zeiten der Corona-Pandemie von Tag zu Tag. Planung? Kaum möglich! Jeden Abend tagt der Familienrat und es wird besprochen, wer, was, wann am nächsten Tag übernimmt und wer, wie arbeiten kann. Und immer die Ungewissheit: Hat morgen die Kita überhaupt auf? Hat unser Sohn Schnupfen? Oder müssen wir bald alle in 14-tägige Quarantäne, weil ein Kind in der Kita Corona hat?

Immerhin sind nun auch im privaten Bereich meine beruflichen Erfahrungen aus der Projektarbeit nützlich, und ich greife auf erlernte Methoden zurück, um mein persönliches „Großprojekt“ Kleinfamilie zu managen. Und obwohl mir diese Zeit viel abverlangt, schätze ich mich mehr als glücklich, einen sicheren Arbeitsplatz zu haben, bei dem mir Home-Office und flexible Arbeitszeiten ermöglicht werden. Und ja! Doch! Trotz aller Widrigkeiten! Meine Arbeit macht mir Spaß und ich tröste mich damit, dass ich auf einem hohen Niveau jammere.

Wenn ich abends um 20.15 Uhr vor meinem Laptop statt vor dem Fernseher sitze, um noch einige Mails zu beantworten, wird mir bewusst, wie wichtig es ist, ein gutes Netzwerk zu haben, in dem man sich gegenseitig unterstützt und hilft – beruflich wie privat. Gerade in diesen Zeiten ist das wichtiger denn je. Schnell lese ich noch die E-Mail der Gleichstellungsbeauftragten, die dringend rät, Arbeit und Privatleben nicht zu vermischen. Ach ja? Guter Hinweis! Das mache ich gleich ab morgen konsequent...



Gastautorin Sabrina Schneider,
Mutter, Ehefrau, Beraterin in der Direktion der
Familienkasse der BA



Pionier gestern und heute – Landesamt für Finanzen Rheinland- Pfalz

Mit dem „Gesetz zur Beendigung der Sonderzuständigkeit von Familienkassen des öffentlichen Dienstes“ (Familienkassenreform) besteht seit 2017 für alle öffentlichen Arbeitgeber die Möglichkeit, die Kindergeldbearbeitung für ihre Beschäftigten an die Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA) zu übertragen. Das Landesamt für Finanzen Rheinland-Pfalz nutzte diese Option als erstes Bundesland und leistete Pionierarbeit. Konnten andere Institutionen im öffentlichen Dienst von den damaligen Erfahrungen profitieren?

Gemeinsame Vorbereitung schafft gute Grundlage

Projektleiter Hermann-Josef Haag organisierte im Landesamt für Finanzen Rheinland-Pfalz mit Sitz in Koblenz die Abgabe der Kindergeldfälle an die Familienkasse der BA zum 1. Oktober 2018. Bei einer Familienkasse mit 34.751 Kindergeldberechtigten und rund 60.000 Kindern keine leichte Aufgabe für ihn und das Team Transformation der Familienkasse der BA, das den Übergabeprozess eng begleitete. Dass die Übergabe so gut gelaufen ist, macht er vor allem an der guten Zusammenarbeit aller Beteiligten fest: „Alle waren auf das gemeinsame Ziel fokussiert, die Aufgabe bestmöglich zu lösen.“ Besonders wertvoll waren für ihn die vielen Arbeitstreffen, bei denen das Vorgehen besprochen und ein gemeinsames Verständnis aufgebaut wurden. Insgesamt sieben Projekttreffen fanden in Koblenz statt. Neben der Haus- und Projektleitung des Landesamtes für Finanzen Rheinland-Pfalz und dem Team Transformation der Familienkasse BA nahmen außerdem teil: das Ministerium der Finanzen, die Abteilung IT und die Familienkasse des Landesamtes sowie die regionale Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit. Eine Herausforderung für Haag als Leiter der IT-Abteilung: „Es gab ja noch keine Erfahrungen bei der Migration von so vielen Daten. Ohne echte Testsysteme der Prozesse mussten wir den Abläufen ein Stück weit vertrauen.“ Das Vertrauen hat sich gelohnt, die Übergabe der Kindergeldbearbeitung klappte reibungslos und aus der Herausforderung wurde ein Leuchtturmprojekt.

Pionierarbeit beim Bezügestellenservice

Den Datentransfer zu organisieren, war nur die halbe Aufgabe. Damit die rund 300 Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in den Bezügestellen des Landesamtes weiterhin die kindergeldbezogenen Bezügebestandteile berechnen konnten, wurden die Daten zum Kindergeldbezug der Beschäftigten benötigt. Zum Abruf dieser Daten durch die Bezügestellen werden von der Familienkasse der BA mit dem Bezügestellenservice IT-Lösungen bereitgestellt. Zum Zeitpunkt der Übergabe steckte der Bezügestellenservice noch in den Kinderschuhen. „Da hat die Familienkasse der BA viel von uns gelernt, was die Bezügestellen zur Abrechnung der Annexleistungen benötigen.“, so Haag. „Das Team Transformation der Familienkasse der BA hat den Bezügestellenservice unseren Anforderungen entsprechend weiter entwickeln lassen. So haben wir gemeinsam Pionierarbeit geleistet.“ Ein Ergebnis dieser Pionierarbeit war, dass neben dem vorgesehenen Auskunftsverfahren ergänzend das Mitteilungsverfahren entstand, mit dem Veränderungen bei den Kindergeldbezügen regelmäßig automatisiert von der Familienkasse der BA mitgeteilt werden.

Mit einer eigens kreierte IT-Schnittstelle fragt das Landesamt für Finanzen Rheinland-Pfalz parallel monatlich für jeden Kindergeldberechtigten den Status ab. Die Ergebnisse werden automatisch der Sachbearbeitung zur Verfügung gestellt. Der hohe Automatisierungsgrad sorgt für einen schnellen Prozess. „Das funktioniert super“, fasst Haag seine Erfahrungen zusammen.

Aktuell wird derzeit vom Team Transformation der Online-Dialog-Bezügestellen (ODBS) entwickelt. Als langjähriger Anwender hat das Landesamt für Finanzen Rheinland-Pfalz im Rahmen einer User Experience einen ersten Blick auf die Oberfläche der neuen IT-Anwendung ODBS geworfen und ein Feedback gegeben. Neben dem Landesamt wurden weitere Anwender beteiligt, damit das Produkt die Erwartungen der Bezügestellen erfüllt.

Andere Institutionen profitieren von den Erfahrungen

Beim jährlichen Erfahrungsaustausch der bezügezählenden Stellen des Bundes und der Länder berichtete Haag mehrfach über den Verlauf der Übergabe und die Erfahrungen. Die Resonanz war groß: Viele Familienkassen des öffentlichen Dienstes haben nachgefragt, etliche informierten sich persönlich beim Landesamt für Finanzen Rheinland-Pfalz.

Über reine Informationen hinaus wurden interessierten Institutionen die verwendeten SAP-Programme und eigens entwickelte Programme zur Verfügung gestellt. Für Haag ist das selbstverständlich: „Wenn wir es teilen, haben viele etwas davon. Warum müssen alle die gleichen Erfahrungen und Fehler machen?“ Eine immer wiederkehrende Frage der interessierten Institutionen: „Was ändert sich für unsere Sachbearbeitung in den Bezügestellen?“ Bei der Überlegung, die Sonderzuständigkeit als Familienkasse abzugeben, ist entscheidend, dass die Bezügestellen ihre Arbeit danach genauso gut leisten können. Haag ermuntert andere Institutionen, ihre Kindergeldbearbeitung zentral bei der Familienkasse der BA zu verorten und den Bezügestellenservice zu nutzen. Und dabei hat er nicht nur die Kostenersparnis im Blick, „Es gibt einfach keinen Grund, es nicht zu tun. Die Bearbeitung der Bezüge läuft bei uns genauso gut wie vorher auch.“

Die Information der Kindergeldberechtigten ist eine Herausforderung

Das Kernziel der Datenmigration wurde erreicht: Die Beschäftigten erhielten ihr Kindergeld nahtlos weiter. Über den Wechsel zur Familienkasse der BA waren sie von der Projektleitung auf verschiedensten Kommunikationswegen informiert worden, wie persönliche Anschreiben, Newsletter und die Personalräte. Dennoch waren die Rückfragen der Beschäftigten nach der Umstellung enorm, da vorausgegangene Informationen vielfach nicht zur Kenntnis genommen wurden.

Rückwirkend betrachtet empfiehlt Haag, leichte Sprache zu benutzen und besonders den Punkt zu kommunizieren, dass das Kindergeld nicht mehr mit dem Gehalt, sondern separat zu einem anderen Zeitpunkt von der Familienkasse der BA angewiesen wird. „Aber egal, wie man es macht, in der Anfangsphase sind viele Anrufe zu erwarten. Da muss man einfach durch.“



**SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN
NÄHERE INFORMATIONEN?**

Gern stellt die Redaktion den Kontakt zu Hermann-Josef Haag her. Schreiben Sie uns per Mail an:
Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de.

Selbstbedienung übers Internet? Ja – aber bitte mit persönlicher Betreuung!

Die Online-Dienste des Bezügestellenservice für ehemalige Familienkassen des öffentlichen Dienstes werden laufend ausgebaut. Im November 2020 ging die Webseite www.bezuegestellenservice.de neu an den Start. Bleibt die persönliche Kundenbetreuung dabei auf der „Online“-Strecke?

DIE HINTERGRÜNDE

Seit 2017 haben mehr als 13.800 öffentliche Institutionen auf Grundlage des „Gesetzes zur Beendigung der Sonderzuständigkeit der Familienkassen des öffentlichen Dienstes“ ihre Kindergeldbearbeitung an die Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA) übertragen. Dadurch entsteht zwischen den ehemaligen Familienkassen des öffentlichen Dienstes und der Familienkasse der BA eine neue Kundenbeziehung. Für die Berechnung der kindergeldbezogenen Bezügeanteile stellt die Familienkasse der BA den Bezügestellen im öffentlichen Dienst automatisierte Verfahren zur Verfügung, um die dafür benötigten Informationen zum Kindergeld ihrer Beschäftigten abzurufen.

Online-Plattform www.bezuegestellenservice.de ergänzt den Service

Mit der Webseite www.bezuegestellenservice.de ging im November 2020 eine Online-Plattform an den Start, speziell für die Bezügestellen der Familienkassen im öffentlichen Dienst, die ihre Kindergeldbearbeitung der Familienkasse der BA übertragen haben. Die Webseite kann sowohl von

den Bezügestellen genutzt werden, die den automatisierten Datenabruf bereits nutzen, als auch von Institutionen, die sich informieren und neu zum Bezügestellenservice anmelden wollen. Die Webseite ist getrennt nach diesen Nutzergruppen aufgebaut, da deren Informationsbedürfnisse unterschiedlich sind.

Abrufverfahren „ODBS“ für den echten Online-Dialog

Die Webseite entwickelt sich weiter. Mit dem Online-Dialog für Bezügestellen (ODBS) geht Anfang des Jahres 2021 eine webbasierte Anwendung an den Start. Der Online-Dialog entspricht dem Wunsch der Bezügestellen, die benötigten Informationen einfacher abrufen zu können. Mit dem neuen Verfahren ist eine fallbezogene Einzelabfrage relevanter Daten von der Familienkasse der BA zu einem oder mehreren Kindern möglich. Dabei legen die Bezügestellen den benötigten Auskunftszeitraum individuell fest und die Anfrageergebnisse werden sofort bereitgestellt. Außerdem können Bezügestellen über ODBS zukünftig Änderungen zu den regelmäßig benötigten Informationen melden, zum Beispiel indem Ein- oder Austritte von Beschäftigten mitgeteilt werden.

Das Verfahren ODBS und die bisherigen Abrufverfahren des Bezügestellenservice sind parallel nutzbar.



Sie haben bereits einen Zugang für den Bezügestellenservice

Beantragen Sie Zugänge für weitere Personen, fordern Sie neue Zertifikate an und finden Sie Hilfe bei technischen Fragen.

JETZT NUTZEN



Sie möchten den Bezügestellenservice in Zukunft nutzen

Erfahren Sie, was Ihnen der Bezügestellenservice der Familienkasse der BA bietet und wie Sie einen Zugang beantragen.

JETZT INFORMIEREN

Haben Sie Interesse, den Bezügestellenservice zu nutzen?

Nehmen Sie einfach über ein Kontaktformular Kontakt zur Familienkasse der BA auf. Für die Begleitung der erstmaligen Anmeldung stehen Fachleute der Familienkasse bereit, um den persönlichen Anmeldeprozess zu unterstützen und auftauchende technische Fragen zu beantworten. Die Kontaktformulare können außerdem von Ihnen genutzt werden, um weitere abrufberechtigte Personen zu melden oder

nach Ablauf der Zertifikate neue zu beantragen. Als weitere Funktionen werden auf der Webseite FAQ der Bezügestellen beantwortet und technische Störungen angezeigt. Außerdem stehen in einem Downloadcenter die benötigten Arbeitshilfen, Anlagen und Formulare zum Herunterladen bereit.

Ob der erste Auftritt der Webseite gelungen ist und welchen Änderungsbedarf es gibt, entscheiden Sie. Ihre Rückmeldungen dazu sind willkommen!

Persönliche Betreuung wird ausgebaut

Die Abgabe der Kindergeldbearbeitung an die Familienkasse der BA bedeutet für die Institutionen des öffentlichen Dienstes und deren Beschäftigte spürbare Veränderungen. Bei der eigenen Kindergeldbearbeitung waren sie es gewohnt, dass meistens alles von einer Stelle bearbeitet wurde und der Kontakt relativ einfach und oft auch persönlicher war. In Gesprächen mit den ehemaligen Familienkassen des öffentlichen Dienstes wird immer wieder deutlich, wie wichtig es den Institutionen ist, dass ihre Bezügestellen in der Familienkasse der BA persönlich betreut und aktiv unterstützt werden.

In den regionalen Familienkassen der BA, in der die Bezügestelle ihren Sitz hat, wird es künftig feste Bezugspersonen als Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner geben, unabhängig von der sachlichen und örtlichen Zuständigkeit für die einzelnen Kindergeldfälle. Sie sind die exklusiven Adressaten für alle Anliegen der Bezügestelle. Sie betreuen die Bezügestelle auch initiativ und sind telefonisch und per E-Mail erreichbar

bei allen Klärungen. Derzeit stellen sich die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner initiativ bei „ihren“ Bezügestellen telefonisch vor.

Dirk Bonnmann leitet bei der Familienkasse der BA das Projekt Transformation, das den Bezügestellenservice aufgebaut hat und die Weiterentwicklung vorantreibt. Er ist überzeugt: „Erst mit zusätzlichen persönlichen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern in den regionalen Familienkassen werden wir den Ansprüchen der öffentlichen Arbeitgeber gerecht. Deshalb bauen wir parallel zu den Online-Diensten den persönlichen Service für die Bezügestellen aus.“



**SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN
ANREGUNGEN GEBEN?**

Schreiben Sie uns per Mail an:
Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de



Hätten Sie's gewusst:

Warum gab es im öffentlichen Dienst die Sonderzuständigkeit für das Kindergeld?

Seit 1975 waren Verbände und der öffentliche Dienst für die Auszahlung des Kindergeldes und die Prüfung der materiellen Anspruchsvoraussetzungen selbst verantwortlich. Wo sind die Wurzeln für diese Sonderzuständigkeit?

Kindergeld ab 1954

Kindergeld gibt es in Deutschland seit 1954. Die Festsetzung und Auszahlung des Kindergeldes war eine Aufgabe der bei den Berufsgenossenschaften angesiedelten Familienausgleichskassen. Damals gab es ab dem dritten Kind ein monatliches Kindergeld von 25 DM. Finanziert wurde das Kindergeld durch Arbeitgeberbeiträge. Seit 1955 gab es das Kindergeld auch für Arbeitslose, ausgezahlt wurde es von den damaligen Arbeitsämtern. Ab 1961 wurde das Kindergeld aus Bundesmitteln finanziert.

1964 wurden die Familienausgleichskassen aufgelöst und die Zuständigkeit für das Kindergeld komplett der damaligen Bundesanstalt für Arbeit übertragen. Bis 1995 regelte das Bundeskindergeldgesetz (BKGG) das Kindergeldrecht für alle Anspruchsberechtigten, seit 1996 ist das Kindergeld eine steuerliche Leistung des Staates.

Der Sonderstatus Familienkasse für Institutionen des öffentlichen Dienstes

Ab 1961 wurde das Kindergeld bereits für das zweite Kind gezahlt. Ausgenommen von der Kindergeldzahlung waren allerdings Familien mit einem Monatseinkommen von mehr als 7.200 DM und Beschäftigte im öffentlichen Dienst, da sie einen Familienzuschlag oder eine vergleichbare tarifliche Leistung erhielten.

1975 wurde das BKGG neu gefasst, seitdem bekommen Familien das Kindergeld bereits für das erste Kind. Erst mit dieser Neufassung wurden auch die Angehörigen des öffentlichen Dienstes in den Geltungsbereich des BKGG aufgenommen, zunächst befristet für zwei Jahre. Die Kindergeldzahlungen sollte der Dienstherr übernehmen. Mit § 44 Haushaltsstrukturgesetz wurde die Zuständigkeit des öffentlich-rechtlichen Arbeitgebers für die Auszahlung des Kindergeldes und die Prüfung der materiellen Anspruchsvoraussetzungen festgeschrieben. So wurden Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts zu Familienkassen. Diese Sonderzuständigkeit wurde eingeführt, um das Kindergeld und den Familienzuschlag, beziehungsweise die vergleichbare tarifliche Leistung durch die Stelle der Behörde festsetzen zu lassen, die für die Bezüge und das Entgelt der Beschäftigten insgesamt zuständig war.

Die Familienkassenreform beendet die Sonderzuständigkeit

Bis Ende 2016 waren mehr als 17.000 Institutionen des öffentlichen Dienstes selbst für das Kindergeld ihrer Beschäftigten verantwortlich. Das Gesetz zur Beendigung der Sonderzuständigkeit der Familienkassen des öffentlichen Dienstes im Bereich des Bundes vom 8. Dezember 2016 reformiert Zuständigkeit und Struktur der Familienkassen des öffentlichen Dienstes von Grund auf. Ziel der Reform ist, dass das Kindergeld für möglichst alle Familien – unabhängig vom Arbeitgeber – aus einer Hand bearbeitet wird („Ein-Säulen-Modell“). Insbesondere der Bundesrechnungshof hatte auf die Reformierung gedrungen. Durch die Konzentration der Kindergeldbearbeitung soll ein Qualitätsgewinn bei der Anwendung des mittlerweile komplexen Kindergeldrechts und dessen Anforderungen z. B. an moderne Online-Strukturen erreicht und ein Service gegenüber den Leistungsempfängern geboten werden. Zudem stellt die Reform einen wirtschaftlichen Vorteil für die abgebenden Familienkassen dar. Die Kommunen und Familienkassen des öffentlichen Dienstes auf Bundesebene müssen ihre Kindergeldbearbeitung verbindlich bis Ende 2021 abgeben. Im Bereich der Länder und Kommunen können die Institutionen auch über 2021 hinaus ihre Kindergeldfälle übertragen. Mehr als 13.800 öffentliche Arbeitgeber haben seitdem die Option genutzt, ihre Kindergeldbearbeitung an die Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA) abzugeben.

Die einheitliche Organisation der Basisleistung Kindergeld schafft die Grundlage, um familienpolitisch immer wieder diskutierte innovative und familienfreundlichere Konzepte zur Bündelung oder Digitalisierung von Familienleistungen umzusetzen, mit dem Ziel, Bürokratie abzubauen. Dazu gehört beispielsweise die bundesweite Einführung von behördenübergreifenden Kombianträgen, wie im Projekt „Kinderleicht zum Kindergeld“ in Hamburg schon realisiert.

Feedback – Ihre Meinung bitte!

Wir bedanken uns ganz herzlich für Ihre Aufmerksamkeit, die Sie unserem Newsletter gewidmet haben! Von unserer Seite soll es nicht bei dieser ersten Ausgabe bleiben. Damit wir kommende Ausgaben enger an Ihren Wünschen orientieren, freuen wir uns über Ihr Feedback.

WIE HAT IHNEN DER NEWSLETTER GEFALLEN?

Auch kritische Anmerkungen sind uns willkommen, damit wir uns verbessern.

SIE INTERESSIEREN SICH FÜR ANDERE THEMEN?

Themenwünsche nehmen wir gerne entgegen, ebenfalls Ihre eigenen Beiträge, die beim Netzwerken weiterbringen.

IHRE INSTITUTION IST AN WEITEREN AUSGABEN NICHT INTERESSIERT?

Bitte senden Sie uns eine kurze Mitteilung unter Angabe von Institution und Adresse, damit wir Sie aus dem Verteiler nehmen. Für den Papierkorb ist unser Newsletter wirklich zu schade.

SIE KENNEN WEITERE INTERESSIERTE?

Bitte teilen Sie uns die Kontaktdaten mit.

SIE HABEN DEN NEWSLETTER ZUFÄLLIG ÜBER DRITTE ERHALTEN UND MÖCHTEN IHN ZUKÜNFTIG DIREKT BEZIEHEN?

Eine kurze Mitteilung Ihres Namens, der Institution und der Adresse (Postanschrift und E-Mail) genügen, damit wir Sie in den Verteiler nehmen.

SIE WÜNSCHEN SICH EIN ANDERES FORMAT FÜR DEN NEWSLETTER?

Sie finden den Newsletter als PDF-Datei zum Download im Internet unter www.beuegestellenservice.de.



**WIR FREUEN UNS
ÜBER IHRE RÜCKMELDUNG**

Bitte senden Sie Ihre Hinweise zu diesen und anderen Punkten an
Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de.



”

Meine Überzeugung
ist, dass es gemeinsam
einfach besser läuft!

Karsten Bunk

Impressum

REDAKTION

Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit

HERAUSGEBERIN

Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit

Direktion

Hugo-Junkers-Str. 11

90411 Nürnberg

DRUCK

MKL Druck GmbH & Co. KG

Graf-Zeppelin-Ring 52

48346 Ostbevern

Alle Rechte vorbehalten.

Nachdruck – auch auszugsweise – gestattet die
Herausgeberin bei schriftlicher Anfrage.