

Der NöDswerker

#02 | 2021

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

Online-Produkte
Der Mix macht's!

Onlinezugangsgesetz
Chancen und Herausforderungen

Sprechstunde im Stadtteil
Frankfurt am Main kooperiert familienfreundlich



Familienkasse



Liebe Leserinnen, liebe Leser,

in der dritten Ausgabe Ihres Newsletters „Der NöDsworker“ geht es online!

Die Digitalisierung unserer Gesellschaft schreitet rasant voran. Immer mehr Menschen „gehen online“ und wollen auch mit den Behörden digital kommunizieren. Schon lange gehören nicht mehr nur junge und medienkompetente Menschen zur internetaffinen Kundschaft. Das Ziel, dass Familien die ihnen zustehenden Leistungen auch in Anspruch nehmen, werden wir nur erreichen, wenn Antrags- und Informationsprozesse dieser Entwicklung folgen und kundenfreundlich ausgerichtet sind.

Mit unseren Onlinekanälen für Kindergeld und Kinderzuschlag haben wir zwei der wichtigsten familienpolitischen Leistungen und unsere Familienkasse endgültig in das „digitale Zeitalter“ gehoben. Wir entwickeln diese Angebote stetig weiter, um Familien die Antragstellung zu erleichtern, beziehungsweise sie überhaupt erst dazu zu bewegen, Leistungen zu beantragen.

Es ist meine ganz persönliche Überzeugung: Die Familien in Deutschland haben schlichtweg einen Anspruch darauf, dass wir ihnen einen modernen, orts- und zeitunabhängigen digitalen Zugang zu allen unseren Dienstleistungen schaffen! Dies ist auch das Ziel des Onlinezugangsgesetzes, von dem für die Leistung Kindergeld neben der Familienkasse der BA auch alle anderen Familienkassen im öffentlichen Dienst betroffen sind. Dass es bei aller guten Absicht technisch jedoch sehr ambitioniert ist, die Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes umzusetzen, darüber lesen Sie im Interview mit unseren IT-Fachleuten.

Dienstleistungen online bereitzustellen bedeutet viel, aber nicht alles. Familien brauchen neben den reinen Online-Angeboten einen niedrigschwlligen telefonischen Zugang mit kompetenten, empathischen Ansprechpersonen, die auf ihre individuellen Fragen antworten. Daneben bieten wir eine persönliche Beratung zum Kinderzuschlag über Video-Chat und

moderne digitale Instrumente wie den digitalen Assistenten. Im Sinne von „Der Mix macht's“ sind unsere vielfältigen Formate darauf ausgerichtet, eine Balance zwischen der virtuellen und der persönlichen Kommunikation mit den Familien zu halten.

In einem System, in dem viele Träger für verschiedene Familienleistungen verantwortlich sind, ist eine Vernetzung unverzichtbar. Wir berichten Ihnen in dieser Ausgabe von der gelebten Kooperation zwischen dem Amt für multikulturelle Angelegenheiten der Stadt Frankfurt am Main und der regionalen Familienkasse Hessen. Es ist ein hervorragendes Beispiel dafür, wie Angebote lokal behördenübergreifend und bürgernah organisiert werden können, damit die Leistungen Familien auch erreichen.

Wir wollen gemeinsam mit Ihnen weiterhin Ideen in die Tat umsetzen, um Familien spürbar zu helfen. Wo erkennbar ist, dass die Gesetzeslage angepasst werden muss, werden wir entsprechende Vorschläge an die Politik richten. Ohne rechtliche Anpassungen wird es nicht gehen, um wirklich barrierefreie und bürgerfreundliche Prozesse zu etablieren. Trotz aller Hürden, die noch zu nehmen sind, ist es mein Ziel und meine Überzeugung, dass zukünftig die Daten zwischen den Behörden und nicht mehr die Menschen in die Ämter laufen sollen.

Hier möchte ich mit Ihnen in den Austausch treten! Wo sehen Sie Potential oder eine Dringlichkeit zu kooperieren? Welche Ideen haben Sie vielleicht schon umgesetzt, um Familien einen bedarfsgerechten Zugang zu Ihren Dienstleistungen zu ermöglichen? Oder interessieren Sie sich für andere Familienthemen? Sehr gern greife ich Ihr Feedback auf, um mit Ihnen und über Ihre Themen zu berichten.

Ich wünsche Ihnen anregende Unterhaltung beim Lesen!

Ihr Karsten Bunk
Leiter der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit

“

Es bedarf neuer
Medien, die für
die Kundschaft
gut anzuwenden
sind, aber für die
Verwaltung ebenso
gut bearbeitbar.



IT + KOMMUNIKATION

Interview mit IT-Fachleuten zu
Chancen und Herausforderungen
des Onlinezugangsgesetzes

SEITE 09

Inhalt

06 Der Mix macht's!

— Online-Produkte für Kindergeld und Kinderzuschlag

09 Jetzt geht's online – Onlinezugangsgesetz (OZG)

— Interview mit IT-Fachleuten zu Chancen und Herausforderungen

12 Hätten Sie's gewusst?

— Das Onlinezugangsgesetz als Game Changer der digitalen Verwaltung

14 Kolumne „Kinder, Kinder!“

— Terminmarathon für Groß und Klein bei Homeschooling und Homeoffice

16 Sprechstunde im Stadtteil

— Familienkasse Hessen berät Familien im stadtRAUMfrankfurt

18 Schnell – trotz offline

— Gemeinde Werther (Thüringen) übergibt Kindergeldbearbeitung ohne technischen Aufwand

20 Online-Dialog Bezügestellen – für den echten Dialog

— Neues Verfahren zum Datenabruf für Bezügestellen im öffentlichen Dienst

23 Sicherheitslücke Mensch

— Security Awareness sensibilisiert Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für mögliche

— Angriffe und Risiken

25 Feedback – Ihre Meinung bitte!

— Der Newsletter will sich weiter entwickeln



Online-Produkte für Kindergeld und Kinderzuschlag – der Mix macht's

Die digitale Welt verändert sich rasant und damit auch die Erwartungen der Gesellschaft an die Online-Produkte öffentlicher Verwaltungen. Die Familienkasse der BA nutzt digitale Formate der Kommunikation als Chance, Familien die Wege zu den ihnen zustehenden Leistungen zu erleichtern.

Online-Produkte auf familienkasse.de zum Kindergeld

Neuantrag auf Kindergeld bei (Mehrlings-)Geburten

Aktuell sind Ausdruck, persönliche Unterschrift und Postversand an die Familienkasse der BA erforderlich.

Antrag auf Kindergeld nach Vollendung des 18. Lebensjahres

Aktuell sind Ausdruck, persönliche Unterschrift und Postversand erforderlich. Freitextfeld für weitere Angaben.

Veränderungsmitteilung

Änderung der Adresse und aller sonstigen Veränderungen. Eine Änderung der Bankverbindung ist nur mit Ausdruck und Unterschrift möglich.

Hochladen von Nachweisen bei Ausbildung und Studium

Nachweise des andauernden Studiums und des rechtmäßigen Bezuges von Kindergeld für volljährige Kinder unter 25 Jahren bis zum Ende der Schulausbildung oder des Studiums.

Eltern bei ihrer Lebenslage und ihrem Kommunikationsbedürfnis abholen

In der Lebenslage Familie und Kinder sind für Eltern die Geburt ihrer Kinder und deren Ausbildung, bzw. Studium wichtige Zeitmarken. Dass ausreichend Einkommen vorhanden ist, um die Kinder zu versorgen, spielt für Familien jederzeit eine Rolle.

Die Familienkasse der BA holt mit ihren Online-Angeboten zu Kindergeld und Kinderzuschlag (KiZ) die Familien in ihren jeweiligen Lebenslagen ab. Außerdem berücksichtigen die Online-Dienste die ganz persönlichen und sehr unterschiedlichen Nutzungs-Bedürfnisse der Familien. Sie erhalten von der **digitalen Antragstellung**, über interaktive Formate wie dem **Digitalen Assistenten** und dem **KiZ-Lotse** bis hin zur persönlichen **Videoberatung** eine mediale Vielfalt, die ihren Anliegen und individuellen Rahmenbedingungen entspricht.

Familien aktiv begleiten

Die Familienkasse der BA kümmert sich aktiv um die Themen der Eltern. So erhalten alle Familien, denen KiZ für ein halbes Jahr bewilligt wurde, postalisch einen personalisierten Zugangsslink zu **KiZDigital**, um den Folgeantrag online zu stellen. Die persönlichen Angaben, die sich nicht verändert haben, können dabei direkt übernommen werden. Die gleiche aktive Begleitung erfolgt beim Bezug von Kindergeld ab 18 Jahre: Nähert sich die Volljährigkeit des Kindes, übersendet die Familienkasse der BA einen Zugangscode zum Antrag ab 18, in dem die bisherigen Angaben automatisch über-

nommen werden. Ziel ist es, dass Kindergeld- und Kinderzuschlagberechtigte die Leistungen nahtlos weiter erhalten, wenn die Voraussetzungen erfüllt sind.

Videoberatung zur persönlichen Interaktion

Bereits 2017 führte die Familienkasse der BA die Videoberatung zum Kinderzuschlag ein. Der Zugang ist über alle gängigen Internet-Browser und auch bei Nutzung von mobilen Endgeräten wie Smartphone oder Tablet möglich. Für die Online-Terminvereinbarung geben die ratsuchenden Eltern ihre Adressdaten, das Anliegen sowie den bevorzugten Kontaktweg an. Nachdem sie von der notwendigen technischen Ausstattung und den Hinweisen zum Datenschutz Kenntnis genommen haben, wählen sie sich in einer Kalenderansicht einen freien, ihnen passenden Termin aus. Sie erhalten anschließend einen Link und die Einwahldaten zum virtuellen Besprechungsraum per E-Mail zugesandt.

Bei den Videoberatungen geht es regelmäßig um konkrete Fragen zu den Voraussetzungen, zur Antragstellung oder dem erstellten Bescheid von Kinderzuschlag. Dabei ist positiv zu verzeichnen, dass die Anliegen in der Videoberatung meistens abschließend geklärt werden können. Negativ ist zu verbuchen, dass vereinbarte Gespräche häufig ausfallen, weil die Ratsuchenden an dem vereinbarten Termin nicht teilnehmen und/oder technische Probleme auftreten.

Unterschiedliche Nutzung hat verschiedene Gründe

Die Online-Produkte werden von den Familien unterschiedlich angenommen. Das hat verschiedene Gründe, die zum Teil in den Leistungen selbst liegen: Das Kindergeld wird lediglich bei der Geburt des Kindes beantragt und anschließend bei Ausbildung oder Studium, wenn das Kind volljährig ist. Dagegen ist der Kinderzuschlag regelmäßig alle halbe Jahre, analog des Bewilligungszeitraumes, neu zu beantragen. Einmal mit einem Online-Verfahren vertraut, nutzen es die Familien in der Regel auch auf Dauer. Entsprechend ist die Online-Antragsquote bei der Antragstellung des KiZ deutlich höher als bei der Leistung Kindergeld. Die Nutzung der KiZ-Strecke erhielt zusätzlichen Schub dadurch, dass die Leistung populärer wurde, zum einen durch die öffentliche Werbung für das Starke-Familien-Gesetz, aber auch durch die Informationsweitergabe in den sozialen Netzwerken. Die Corona-Pandemie hatte ebenso ihren Anteil. Über die Attraktivität eines Online-Angebotes und damit die Inanspruchnahme entscheidet auch, ob es medienbruchfrei zur Verfügung gestellt wird.

Online-Produkte auf familienkasse.de zum Kinderzuschlag

Der Kinderzuschlag (KiZ) ist eine Leistung für Familien mit einem Einkommen unter bestimmten Grenzen. Die Zahlung von KiZ ist an den Bezug von Kindergeld gekoppelt. Gering verdienende Eltern, insbesondere aber auch Alleinerziehende, müssen damit keine Leistungen zur Grundsicherung von den Jobcentern in Anspruch nehmen.



Digitaler Assistent

Gibt nutzerfreundlich Antworten auf 24 Inhalte mit rund 2.000 Fragevariationen. Spricht Familien als Pop-Up-Fenster auf verschiedenen Seiten der Familienkasse der BA an und lädt diese zum Chat ein. Führt gleichzeitig mit den Antworten zu den benötigten Onlineangeboten.



Interaktives Informationstool „KiZ-Lotse“

Mit der interaktiven Video-Anwendung ermitteln Familien durch die Eingabe persönlicher Daten, ob sie Anspruch auf Kinderzuschlag haben.



Videoberatung

Ratsuchende vereinbaren online einen persönlichen, ihnen passenden Termin. Zugang über alle gängigen Internet-Browser, auch bei Nutzung von mobilen Endgeräten wie Smartphone oder Tablet.



Online-Antrag auf Kinderzuschlag

Automatisch erzeugtes Antragsdokument, das aus rechtlichen Gründen derzeit noch ausgedruckt und unterschrieben an die Familienkasse der BA gesendet werden muss. Ist kein Drucker vorhanden, kann der Antrag per Post zur Unterzeichnung zugesandt werden.



Weiterbewilligung

Falls sich in den letzten 6 Monaten keine wesentlichen Änderungen ergeben haben, kann zur weiteren Bewilligung ein Kurzantrag genutzt werden.

Rückmeldungen geben Impulse zur Weiterentwicklung

Familien, welche die Online-Angebote nutzen, sind die wichtigsten Hinweisgeber. Sie können alle Online-Produkte am Ende ihrer Nutzung unkompliziert über Sterne bewerten und außerdem einen freien Text eingeben. Jeden Monat erreichen über diesen Weg rund 16.700 Hinweise die Familienkasse der BA. Auf einer Skala von 1 bis 5 reichten die Bewertungen im Juni 2021 im Schnitt von 4,3 Sternen für die digitale Veränderungsmittelung bis zu 4,8 Sternen für den Online-Antrag auf Kinderzuschlag.

Positiv bewerten Familien bei den Online-Angeboten der Familienkasse der BA, dass diese übersichtlich und einfach zu handhaben sind. Kritisiert wird dagegen beispielsweise, dass die Eingabestellen für die Zugangscodes zur Online-Nutzung nur schwer zu finden sind. Bei diesen und ähnlichen Hinweisen entwickelt die Familienkasse der BA intern technische Lösungen. Für andere negative Bewertungen gibt es keine einfachen IT-Lösungen, etwa, wenn Eltern bemängeln, dass die Anträge ausgedruckt und unterschrieben werden müssen. Grund für diese Medienbrüche sind gesetzliche Unterschriftenverpflichtungen. Auch hier arbeitet die Familienkasse der BA an alternativen Wegen.

Besonders bedeutend für weitere Entwicklungen ist der Digitale Assistent: Er gibt über die eingegebenen Fragen der Eltern wichtige Hinweise auf relevante Themen und Schwierigkeiten und ermöglicht der Familienkasse der BA damit, Ihren Onlineauftritt und digitalen Antragstrecken gezielt zu verbessern.

Familien erreichen durch vernetzte Institutionen

Die Familienkasse der BA bewirbt ihre Online-Angebote zu Kindergeld und Kinderzuschlag intensiv durch Hinweise auf ihrer Post, spezielle Flyer und im Rahmen der persönlichen Beratungen. Um Familien wirksam auf die Ihnen zustehenden Möglichkeiten aufmerksam zu machen, bedarf es jedoch einer breiteren Streuung.

Viele Institutionen halten auf ihrer Homepage spezielle Informationen für Familien vor. Machen Sie die Familien Ihrer Region auf Kindergeld und den Kinderzuschlag aufmerksam, indem Sie einen Link auf www.familienkasse.de setzen. Ihr Vorteil: Sie brauchen keine Aktualisierungen nachzuhalten. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, direkt zu den Anträgen, Merkblättern und Vordrucken für Kindergeld und Kinderzuschlag und/oder den allgemeinen Informationen der Familienkasse zu diesen Leistungen zu verlinken. Einen besonderen Service bieten Sie, wenn Sie auf Ihren Serviceportalen die Adressen der regional zuständigen Familienkasen hinterlegen. So helfen Sie Familien, die Ihnen zustehenden Leistungen auch zu beanspruchen.

Beschäftigte von Institutionen, die Ihre Sonderzuständigkeit als Familienkasse abgegeben haben, können die Online-Produkte der Familienkasse der BA zum Kindergeld ebenfalls nutzen.



SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN NÄHERE INFORMATIONEN?

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



Jetzt geht's online!

Herausforderungen des Onlinezugangsgesetzes



Nach dem Onlinezugangsgesetz (OZG) ist auch die Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA) gefordert, bis Ende 2022 ihre Verwaltungsleistungen digital anzubieten. Was sagen die für die Umsetzung Verantwortlichen dazu? Hannes Polster, Fachbereichsleiter IT-Verfahren und Martin Hoffmann, Spezialist IT-Verfahren im Interview über die Chancen, aber auch die Aufgaben, die damit verbunden sind.



Herr Polster, die Familienkasse der BA bietet bereits viele Online-Produkte für ihre Leistungen Kindergeld und Kinderzuschlag an. Braucht es das OZG überhaupt zusätzlich?

Das OZG zielt ja auf ein Gesamtpaket, über das jeder auf alle öffentlichen Dienstleistungen gleichermaßen komfortabel zugreifen kann. Der Antrag auf Kindergeld ist dabei in dem Leistungskatalog nur eine der rund 500 Leistungen, die digitalisiert werden sollen. Bürgerinnen und Bürger sind es heutzutage gewohnt, Einkäufe und Bankangelegenheiten online zu erledigen. Die neue Generation von Familien, die zukünftig Anträge stellt, hat auch ganz andere Erwartungen an digitale Dienstleistungen. Bei konsequenter Umsetzung bietet das OZG den öffentlichen Verwaltungen die Chance, diese veränderten Erwartungen zu erfüllen.



Welche zusätzlichen Anforderungen stellt das OZG?

Das Nutzerkonto Bund ist der Dreh- und Angelpunkt, damit jede Bürgerin und jeder Bürger an jedem Ort auf alle im Leistungskatalog verzeichneten Dienstleistungen zugreifen kann, also auch um Kindergeld zu beantragen. Außerdem wird durch das OZG definiert, welcher Reifegrad einheitlich zu erfüllen ist. Für das Kindergeld haben wir bereits eine digitale Antragstrecke bei einem bundesweiten Zugriff und daran knüpfen wir natürlich an.



Herr Hoffmann, welche Herausforderungen stellen Sie sich selber?

Bei unseren Überlegungen geht es nicht nur um die bloße Antragstellung, sondern wie gestalte ich die weitere Interaktion mit den Familien, die vielen verschiedenen Anliegen, die sich daraus ergeben. Beispielsweise „Ich brauche einen Nachweis über den Kindergeldbezug“, oder „Wie ist der Stand der Bearbeitung meines Antrags?“. Und um die Dimension zu verdeutlichen: Die Familienkasse der BA bearbeitet jährlich allein zwei bis drei Millionen Adressänderungen. Diese und viele andere Dinge wollen wir mitdenken und unser Portfolio um weitere Online-Strecken ausbauen. Im Leistungskatalog des OZG wird die Kommunikation mit der Kundschaft zwar auch aufgeführt, aber es bleibt offen, wie diese konkret aussehen soll.



Wie soll diese neue digitale Kommunikation aussehen?

Es bedarf neuer Kommunikationsmedien, die für die Kundschaft niedrigschwellig gut anzuwenden sind, aber auf Seiten der Verwaltung ebenso gut bearbeitbar. Die Leute benutzen ja gerne E-Mails, aber jede Behörde weiß, dass es schwierig wird, wenn ein Peter Meier ohne Geburtsdatum schreibt. Also geht es um ein Medium, das eine strukturiertere Kommunikation als eine blanke E-Mail ermöglicht, ohne lange Such- oder Zuordnungsprozesse. Beim vorgesehenen Nutzerkonto Bund für Privatpersonen – mit dem

diese übergreifend alle öffentlichen Dienstleistungen nutzen sollen – werden die Nachrichten aus einem angemeldeten Bereich heraus versendet. Das hat schon mal den großen Vorteil einer klaren Identifikation. Wir überlegen, wie wir die Postfach-Funktionalitäten für das Thema Kindergeld sinnvoll strukturieren können. Und schließlich müssen dann alle Überlegungen von unserer IT in entsprechende Medien gegossen werden.



Herr Hoffmann, wie weit ist die Familienkasse der BA auf dem Weg zur digitalen Antragstellung?

Dass Familien ihre Leistungen durchgängig digital beantragen können, ist bei der Familienkasse der BA auch ohne OZG ein Dauerthema. Eine zu überwindende Hürde beim Antrag auf Kindergeld ist die gesetzlich vorgeschriebene Unterschrift. Deshalb treiben wir die Anbindung an ELSTER voran, also an die Software der deutschen Steuerverwaltungen. Der große Vorteil – hier können wir auf ein etabliertes Verfahren aufsetzen. In einer ersten Stufe soll damit der Antrag auf Kindergeld bei Geburt ohne Medienbruch komplett digital laufen. In weiteren Schritten planen wir, ELSTER auch in anderen unterschriftenrelevanten Online-Strecken zu verwenden. Etwa beim Antrag auf Kindergeld ab 18 oder beim Kinderzuschlag.



Herr Polster, welche Institutionen sind im Themenfeld „Familie & Kind“ noch betroffen?

Mit der Antragstellung Kindergeld sind alle Familienkassen im öffentlichen Dienst betroffen, also neben der Familienkasse der BA rund 1.300 weitere Familienkassen im öffentlichen Dienst, die ihre Kindergeldfälle noch selber bearbeiten. Und weil Kindergeld eine Bundes-Leistung ist, reicht es auch nicht, nur den eigenen Beschäftigten alles digital zugänglich zu machen, sondern es braucht eine bundesweite Wirkung und ein öffentlich zugängliches Portal, wie es bei der Online-Strecke der Familienkasse der BA gegeben ist.



Was empfehlen Sie anderen Institutionen, die sich mit dem Thema OZG beschäftigen?

Ich empfehle den Institutionen, sich schnellstmöglich mit dem Leistungskatalog und den Anforderungen des OZG auseinanderzusetzen. Die Zeit bis zur Umsetzung Ende 2022 ist extrem kurz. Es ist auch wichtig, sich bewusst zu machen, welcher Finanzbedarf dahintersteht. Zunächst entstehen Kosten für die IT-Umsetzung und die erforderliche Sicherheitstechnologie, sowie für kostentreibende Testläufe zu Sicherheit, Last und Performance. Danach werden diverse Posten dauerhaft im Haushalt auftauchen, wie die Kosten für Pflege, Wartung und Updates des Betriebssystems sowie für die Anpassung bei rechtlichen Änderungen.



Können andere Familienkassen bei der Umsetzung des OZG von der Familienkasse der BA profitieren?

Technische Lösungen müssen immer in die jeweilige vorhandene technische Infrastruktur passen. Die Konzepte der Familienkasse der BA sind daher nicht direkt übertragbar. Dennoch möchten wir uns gern mit anderen Institutionen austauschen, über welche Wege das OZG umsetzbar ist. Die Vernetzung von Behörden, das voneinander Lernen, ist ja genau eine Intention des OZG.

— „ —

**Ich empfehle den Institutionen,
sich schnellstmöglich mit (...) den
Anforderungen des OZG
auseinanderzusetzen.**

Institutionen mit Sonderzuständigkeit als Familienkasse im öffentlichen Dienst können sich die Aufwände zumindest für die Leistung Kindergeld sparen, wenn sie die Kindergeldbearbeitung an die Familienkasse der BA abgeben. Aber das entscheidet jede Institution für sich selber.



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

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



HINTERGRUND

Das Onlinezugangsgesetz, kurz: OZG, ist ein deutsches Gesetz, welches den virtuellen Zugang zu Verwaltungs- und Beratungsleistungen im Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung (LeiKa) ebnet. Das OZG trat Mitte August 2017 im Rahmen des bundesstaatlichen Finanzausgleichssystems in Kraft. Als das bisher größte E-Government-Programm des Bundes soll es vorhandene Digitalisierungshemmnisse reduzieren und Antragsprozesse über Verwaltungsportale elektronisch vereinfachen.

Alle Behörden sind gesetzlich dazu verpflichtet, Anträge auf Leistungen ab Januar 2023 zusätzlich online zur Verfügung zu stellen. Eines der Ziele des OZG ist es, dass alle nötigen Formulare über Suchfunktionen zentral gefunden werden. Von einer digitalen Verwaltung profitieren alle Beteiligten auch dadurch, dass die Antragsprozesse weniger fehleranfällig sind. Über Behördengrenzen hinaus sparen Bürgerinnen und Bürger ebenso wie Institutionen hierdurch Zeit und Ressourcen.

Dem ehrgeizigen Ziel einer flächendeckenden Nutzerfreundlichkeit gehen bestimmte Ansprüche voran. Priorität hat die Einhaltung der Sicherheitsstandards, zum Beispiel über Nutzerkonten als Identifizierungskomponente. So können der

Informationsfluss und Nutzerdialog über allgemein zugängliche Netze bereitgestellt werden.

Das Nutzerkonto Bund ist die zentrale Basiskomponente für die digitale Identifizierung und Authentifizierung von Bürgerinnen und Bürgern im Rahmen der OZG-Umsetzung. Die Privatperson kann sich auf dem Nutzerkonto Bund ein eigenes Konto einrichten, danach werden die benötigten persönlichen Daten bei jeder Antragstellung komfortabel aus dem Nutzerkonto übernommen. Damit kann eine Privatperson auf einer Plattform ganz verschiedene Verwaltungsleistungen einfach und sicher beantragen, außerdem wird der Antrag direkt an die zuständige Behörde gesandt.

Besonders herausfordernd für Bund und Länder sind bei der Umsetzung des OZG die geteilten Zuständigkeiten. Hierbei ist entscheidend, dass es gelingt, die einzelnen Verwaltungsportale zu einem großen Portalverbund zu verknüpfen. Für das Themengebiet "Kindergeld" bedeutet das, dass selbst die kleinsten Institutionen mit Sonderzuständigkeit als Familienkasse im öffentlichen Dienst die Online-Antragsstellung bis Ende des kommenden Jahres ermöglichen müssen.



Hätten Sie's gewusst:

Das Onlinezugangsgesetz als Game Changer der digitalen Verwaltung

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) stellt den öffentlichen Sektor vor die Herausforderung, bis Ende 2022 sämtliche Verwaltungsleistungen auch digital anzubieten. Für die Umsetzung müssen nicht nur alle föderalen Ebenen eng zusammenarbeiten, sondern auch sämtliche politischen Ressorts – eine komplexe und neuartige Kooperation, welche die deutsche Verwaltung grundlegend verändern soll.

Das OZG nicht der erste Versuch

Der digitale Wandel hat enorme Bedeutung, nicht nur für Wirtschaft und Gesellschaft, sondern auch für Politik und Verwaltung. Das zeigen nicht nur Diskussionen über ein Bundesministerium für Digitalisierung, sondern auch die stetig wachsende Zahl an Digitalisierungsprojekten im öffentlichen Sektor.

Schon lange vor der Verabschiedung des OZG gab es mehrere Versuche, die Digitalisierung in Deutschland voranzutreiben. Bereits im Jahr 2006 verabschiedete die Bundesregierung den „Aktionsplan Deutschland-Online 2006“, welcher den ersten Grundstein für eine digitalisierte Verwaltung und den Abbau von Bürokratie in Deutschland legen sollte (IT-Planungsrat 2006). Im Jahr 2013 folgte das E-Government-Gesetz, welches Behörden dazu verpflichtete, einen Zugang für die elektronische Übermittlung von Dokumenten zu eröffnen (EGovG 2013). Im Koalitionsvertrag der 18. Legislaturperiode verständigte sich die große Koalition auf die Umsetzung des Regierungsprogramms „Digitale Verwaltung 2020“. Ziel des Programms war, die öffentliche Leistungserbringung „digital, durchgängig, medienbruchfrei und einheitlich“ auszubauen. Trotz dieser Initiativen bescheinigte die Europäische Kommission Deutschland im europäischen Vergleich jedoch Jahr für Jahr hinterste Plätze in der Kategorie „Digital Public Services“ (Digital Economy and Society Index Report 2020)

Grundgesetzänderung und Kompetenzabgabe

Das OZG sollte endlich die Wende im Bereich E-Government einleiten und den gesetzlichen Rahmen für eine erfolgreiche Transformation schaffen. Es wurde als Artikel 9 innerhalb eines Gesetzespaketes „zur Neuregelung des bundesstaatlichen Finanzausgleichssystems“ im Jahr 2017 verabschiedet (Drucksache 18/11135). Parallel hierzu kam es sogar zu einer Grundgesetzänderung, in der Absatz 5 in Artikel 91c GG ergänzt wurde. Der Absatz besagt, dass „der übergreifende informationstechnische Zugang zu den Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern durch Bundesgesetz mit Zustimmung des Bundesrates“ geregelt wird (Drucksache 18/11131, Artikel 91c Abs. 5 GG). Der Absatz schaffte damit eine ausschließliche Gesetzgebungszuständigkeit des Bundes für die digitale Verwaltung unter Zustimmung des Bundesrates, was einen Verlust der Länder in Bezug auf die eigenen Zuständigkeiten und Kompetenzen in diesem Bereich verursachte.

Die Bundesrepublik neu gedacht

In enger Kooperation zwischen Bund und Ländern sollte die Digitalisierung der deutschen Verwaltung nun Fahrt aufnehmen. Das Gesetz verpflichtet Bund und Länder bis Ende 2022 sämtliche Verwaltungsleistungen zu digitalisieren und über Verwaltungsportale anzubieten. Zudem sollen Bund und Länder ihre Verwaltungsportale miteinander zu einem Portalverbund verknüpfen. Für die Identifizierung der Bürger und Organisationen werden interoperable Nutzerkonten entwickelt, durch welche der Zugang zum Portalverbund und sämtlichen 575 OZG-Verwaltungsleistungen von jedem Standort aus ermöglicht werden soll (§1 §3 OZG).

Die 575 „OZG-Leistungen“ umfassen insgesamt rund 5500 zu digitalisierende Einzelleistungen. Diese hohe Anzahl an Leistungen wurde in 14 Lebenslagen aufgeteilt (bspw. Lebenslage „Geburt“). Je ein Bundesland und ein Bundesressort teilen sich die Federführung zur Erarbeitung der Digitalisierungskonzepte der Verwaltungsleistungen der jeweiligen Lebenslage. Involviert sind hier neben Vertreterinnen und Vertretern aus Bund, Ländern und Kommunen auch IT-Fachleute sowie Personen, welche die Verwaltungsleistungen zukünftig nutzen.

Einer-Für-Alle-Prinzip

Zentrales Element der OZG-Umsetzung und Neuheit in der föderalen Zusammenarbeit ist das EfA-Prinzip („Einer-Für-Alle-Prinzip“) oder auch „Nachnutzungs-Prinzip“. Ziel ist es, dass Bürgerinnen und Bürger zukünftig sämtliche Verwaltungsleistungen aus jedem Bundesland heraus in Anspruch nehmen können. Um Zeit, Ressourcen und Kosten zu sparen, werden Konzepte deshalb in einem standardisierten Format entwickelt, welches durch andere Länder und Kommunen nachgenutzt werden kann. So kann Arbeit aufgeteilt und Ziele schneller erreicht werden. Ein Prinzip der Solidarität, das als Blaupause für föderale Kooperation in Deutschland dienen könnte.

Unabhängig davon, ob das ehrgeizige Ziel einer Umsetzung bis Ende 2022 gelingt, kann das OZG als Meilenstein und Game Changer in der deutschen Verwaltung und Digitalpolitik bewertet werden. Es hat zu einer neuen Form der Zusammenarbeit aller föderalen Ebenen geführt, zu Innovation und Agilität beigetragen und die Aufmerksamkeit für Digitalisierung und Vernetzung in der Politik gesteigert.

 **Gastautorin Livia Helbing,**
Familienkasse der BA, Digitalisierungsprojekt OPAL,
(externe Dienstleisterin Accenture GmbH)

Kinder, Kinder! Homeschooling und im Homeoffice

Wenn der Terminmarathon
für Groß und Klein zum Sprint wird.

Arbeit darf und muss sein, also gehen wir alle den einen oder anderen Kompromiss ein. Wir sind zu Hause – und irgendwie auch nicht. Wir nehmen weiterhin am Schulalltag oder Arbeitsleben teil und leisten trotz der besonderen Umstände alles. Zurück zu komplett analogen Arbeitsweisen, die herrlich "old-school" sind – inzwischen kaum vorstellbar.

Meine Töchter sind vier und acht Jahre alt. Man könnte sagen, dass alle in der Familie einen Job zu erledigen haben. Nur das jeweilige Tagewerk oder dessen Ausführung unterscheiden sich: Da gibt es sowohl bunte Ausmalbilder und knifflige Rechenaufgaben als auch strapazierende Kundenbeschwerden oder ganzheitliches Großprojektmanagement. Sicher ist aber, dass keine dieser Aufgaben sich "mal ebenso" oder gar halbherzig bewerkstelligen lassen – man denke nur an die essenzielle Farbauswahl bei einem Regenbogen!

Nur gut, dass Oma und Opa in puncto Betreuung goldene Brücken bauen, wenn nötig. So können sich Papa und Mama in ablösenden "Wechselschichten" – früher Vormittag, später Vormittag, abends – auf ihre Arbeit von zu Hause aus konzentrieren. Eine Rollenverteilung à la "guter Cop, böser Cop" bleibt uns erspart, weil alle an einem Strang ziehen.

Zum Schmunzeln bringen uns manchmal die wohlüberlegten Geschenke der Großeltern, wenn die Kinder gebracht oder geholt werden. Musterhaft sind identische Pullis – in den jeweiligen Größen versteht sich – so bleibt es fair. Und wenn die Kleine einen Pulli herausgelegt bekommt, den die Große auch im Schrank hat, zieht sich die Große gerne nochmal um, damit sie geschwister-like identisch angezogen sind.



Ein typischer Tag mit Schule von daheim, separiert und doch vereinzelt mit Homeoffice kombiniert, begann meistens zeitlich versetzt. Jeder hat seinen eigenen "Dienstbeginn" und getaktete Abläufe, eventuell auch unterschiedliche Orte. Die Kleinsten der Familie darf sich vormittags von den Großeltern bespielen lassen, während die Ältere sich im Online-Schulzimmer einfindet. Da sie nach dem turbulenten Wellengang des letzten Jahres lange nicht in den Präsenzunterricht durfte, musste eine Lern-App zum Laufen gebracht werden. Nachdem die App funktionierte wie sie sollte, wurde das digitale Lernen, nach einer Eingewöhnungsphase, zum alten Hut. Auf ihrem Tablet wurden ausgewachsene Zoom-Konferenzen absolviert und – vernetzt mit anderen Zweitklässlern sowie der allwissenden Lehrkraft – wurde im digitalen Klassenzimmer richtiger Unterricht abgehalten.



Im Januar letzten Jahres – pünktlich zu Beginn der Pandemie – bekamen wir endlich Glasfaser. Vorher konnten wir aber aufgrund der Großstadtnähe über einen Mobilfunkdienst mit kostspieligem 4G arbeiten. Seit dem Ausbau haben wir Internetzugang, inklusive digitalem Wohlbefinden. Dieses brauchten wir auch, da unsere Leitung täglich in drei- oder vierfacher Ausführung zur selben Zeit strapaziert wurde.

Während unsere Mädchen in ihrer eigenen kleinen Welt beschäftigt waren, ging mein Mann – mit Headset und Drahtseilnerven gerüstet – seiner Telearbeit bei einem Mobilfunkanbieter nach. Mein eigener Terminkalender, fortlaufend gefüllt mit Terminen und Telefonkonferenzen per Skype, war manchmal recht einnehmend. Aber „Sonstiges“, dass meiner sofortigen Aufmerksamkeit bedurfte, wurde in kurze Arbeitspausen ver-

packt. Gelegentliche Versetzungen ins virtuelle Klassenzimmer oder wenn eine tröstende Umarmung wegen geschlossenem Kindergarten nötig war – ließ sich beim Arbeiten in den eigenen vier Wänden nicht immer ausblenden – Agenda einer „working mom“.

Darüber hinaus gibt es liebgewonnene Rituale, wie das abwechselnd ins-Bett-bringen, die täglich für uns einfach dazu gehören. Einmal ist Papa dran und am nächsten Abend die Mama. Sollten zum Beispiel zwei Tage Geschäftsreise dazwischen gewesen und die Wechselkette unterbrochen worden sein, wurden diese zwei Abende nachgeholt – und zwar direkt am Abend des Heimkommens. Für all die neuen oder anstrengenden Dinge, die unsere – und viele Familien in Deutschland – jeden Tag aufs Neue bewältigen, nehmen wir uns als Ausgleich am Wochenende viel bewusste Familienzeit. Da dauert das gemeinsame Aussuchen eines Films durchaus mal länger als der Streifen selbst. Aber zur Belohnung gibt es für die vier Zielgruppen dann ab und zu ein besonderes Getränk oder ein anderes „Schmankerl“, das es sonst nicht gibt. Diese gemeinsamen Momente bekommen immer eine besondere Wertigkeit und werden zu Qualitätszeit.

Mein Fazit zum pandemiebedingten Homeschooling nach über einem Jahr? Schön, dass es vorbei ist!

Viele Eltern haben wie wir dieses und letztes Jahr starke Nerven bewiesen – mit viel Einfallsreichtum, guter Einteilung und Hingabe. Trotz der teilweise verschmolzenen und gleichzeitig sehr unterschiedlichen Familienbaustellen, wurde in der Corona-Krise vieles möglich gemacht, dass als unmöglich galt. Das Erfüllen technischer Voraussetzungen, um im Homeoffice arbeiten zu können, gehört dazu. Oder Schule, die über längere Zeit nur im Wohnzimmer stattfindet und gelingt.

Es hat uns ein anderes Leben beschert und Abläufe zum Teil gehörig auf den Kopf gestellt. Dennoch möchte ich nicht alle gewonnenen Errungenschaften wieder verlieren – einige Aspekte dürfen bleiben. Mehr Zusammenhalt auf jeder Ebene mit viel Flexibilität, die zum neuen Lebensbestandteil wurde – und noch einiges mehr.

Vielleicht können wir auch in der Zukunft obsolete Vorgehens- und Denkweisen gegen moderne und praktische ersetzen. Jetzt, wo wir ungefähr wissen wie es geht.



Gastautorin Mandy Stiehler,
Mutter, Ehefrau, Fachbereichsleiterin in der Direktion der
Familienkasse der BA



Sprechstunde im Stadtteil

v.l.: Uwe Wellauer (Regionaler Leiter Familienkasse Hessen) und Florian Sauermann (Verwaltungsleiter AmkA) unterzeichneten die Kooperationsvereinbarung

Die Familienkasse Hessen der Bundesagentur für Arbeit (BA) berät Familien im stadtRAUMfrankfurt.

Familienkasse Hessen engagiert sich in lokalen Netzwerken

Najim Boussouf ist Mitarbeiter der Familienkasse der BA am Standort Frankfurt am Main. Gemeinsam mit einer Kollegin koordiniert er die lokale Netzwerkarbeit für die regionale Familienkasse Hessen. Die lange Zeit der Pandemie erschwerte zunächst die Netzwerkarbeit, brachte sie aber nicht zum Erliegen, sondern entwickelte diese mit neuen digitalen Formaten weiter. Nichtsdestotrotz bleibt der persönliche Kontakt unersetzlich, wenn es darum geht, hilfebedürftige Familien zu unterstützen. Insbesondere gemeinsame Anlaufstellen im Netzwerk erleichtern Familien die Wege zu ihren Leistungen.

Die Idee: Leistungen näher zu den Familien bringen

Die Idee einer persönlichen Sprechstunde entstand Anfang 2021 während einer gemeinsamen Sitzung der Arbeitsgruppe „Auskommen mit dem Einkommen“ der Stadt Frankfurt am

Main. Die Arbeitsgruppe ist ein Zusammenschluss verschiedener Organisationen und Behörden der Stadt Frankfurt, die sich dafür einsetzt, Familien mit geringem Einkommen den niedrigschwengigen Zugang zu kostengünstigen Angeboten zu verschaffen. Sie ist dem Frankfurter Bündnis für Familien angeschlossen, das für sein Engagement bereits als „Bündnis des Monats Juni 2020“ vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) ausgezeichnet wurde.

Najim Boussouf erinnert sich: „Ich habe vorgeschlagen, regelmäßig kleinere Infoveranstaltungen zu verschiedenen Familienleistungen durchzuführen, um Interessierte aus erster Hand zu informieren. Diese Idee ist auf offene Ohren gestoßen und das Amt für multikulturelle Angelegenheiten – kurz: AmkA – der Stadt Frankfurt hat uns eingeladen, im Rahmen ihres Formates ‚Beratung vor Ort‘ im stadtRAUMfrankfurt Familien regelmäßig zu unseren Themen zu informieren.“ Zügig wurde eine Kooperationsvereinbarung zwischen dem Amt für multikulturelle Angelegenheiten und der Familienkasse Hessen auf den Weg gebracht.

Sprechstunde zu Kindergeld und Kinderzuschlag geht schnell an den Start

Im April 2021 war es bereits soweit: An jedem ersten Dienstag im Monat findet eine zweistündige Vor-Ort-Beratung zu Kindergeld und Kinderzuschlag in den Räumen des stadtRAUM-frankfurt statt. Die Räume nahe der Galluswarte in Frankfurt am Main sind gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar. In dem Gebäude arbeiten städtische Ämter und stadtnahe Organisationen Tür an Tür mit Gemeinschaftsbüros und offenen Räumen für die Zivilgesellschaft. Damit ist es ein Ort dicht an den Familien, bei der verschiedene Institutionen unter einem Dach anzutreffen sind. So verkürzen sich die Wege der Familien und der Austausch zwischen den Institutionen ist einfacher.

Die Sprechstunden im Rahmen der „Beratung vor Ort“ werden von der AmkA.Info organisiert und bieten Vereinen und Institutionen eine Plattform für ihre Angebote. Die Sprechstunden sind kostenfrei und vertraulich, im persönlichen Kontakt erhalten Ratsuchende vertiefte Beratung zu verschiedenen Themen, wie Kindertagespflege oder zur beruflichen Orientierung. Das Angebot wird laufend ausgebaut. Seit April informiert Najim Boussouf persönlich Eltern, Haupt- und Ehrenamtliche von sozialen oder anderen Trägern sowie alle Interessierten über das Thema Kindergeld und Kinderzuschlag.

Das Angebot der „Beratung vor Ort“ wird über Pressemitteilungen, auf den Webseiten des AmkA und der Familienkasse Hessen, aber auch über die sozialen Medien verbreitet. Außerdem wird ein Plakat, das die Sprechstunde bewirbt, an diverse Einrichtungen wie Kitas, Familienzentren und Beratungsstellen zum Aushang verteilt.

Start der Beratungen während der Corona-Pandemie

Während der Pandemie müssen die Ratsuchenden einen Termin vereinbaren. Die Terminvergabe erfolgt – telefonisch oder mit kurzer E-Mail – über das Amt für multikulturelle Angelegenheiten. „Im Sinne unseres Leitmotivs ‚Wir helfen Familien‘ schicken wir aber niemanden nach Hause, der keinen Termin vereinbart hat“, stellt Najim Boussouf klar. Der Ansturm auf die Termine hat ihn überrascht: „Für die einzelne Beratung wird eine halbe Stunde eingeplant, auch länger, wenn sich im Vorfeld ein erhöhter Gesprächsbedarf abzeichnet. Manchmal gibt es viele Anfragen, dann verlängere ich die Sprechstunde. Alle Termine waren bisher ausgebucht!“

Um noch mehr Familien anzusprechen, luden das AmkA und die Familienkasse Ende Juni 2021 zu einer zweistündigen

digitalen Infostunde zu den Themen Kindergeld und Kinderzuschlag ein. Najim Boussouf erläutert: „Das Angebot richtete sich an Familien, die eine lange Anfahrt hätten oder aufgrund der Pandemie keine persönliche Beratung in Anspruch nehmen wollten.“ Alle Interessierten erhielten nach ihrer Anmeldung einen Link auf die Videoplattform Webex, mit dem sie sich zuschalten konnten. Die Teilnehmerzahl dieser offenen Infostunde war nicht begrenzt. Diese Infostunden werden zukünftig fortgeführt, um Familien kompakt über den weniger bekannten Kinderzuschlag zu informieren.

Hoher Informationsbedarf bei Familien aus dem EU-Raum

In den ersten Sprechstunden wurde deutlich, dass vor allem Interesse an mehrsprachigen Informationen besteht. Beispielsweise kommen Elternteile mit polnischer oder rumänischer Nationalität, aber auch Familien aus dem arabischen Sprachraum. Viele Fragen beziehen sich auf das EU-Recht beim Kindergeld. Najim Boussouf erinnert sich gut an eine junge schwangere Frau, die erst vor kurzer Zeit von Frankreich nach Deutschland gezogen war und keinerlei Kenntnisse über die ihr zustehenden Familienleistungen hatte. Najim Boussouf informierte sie über Kindergeld und Kinderzuschlag, außerdem machte er sie auf Mutterschaftsgeld, Elterngeld und Wohngeld aufmerksam: „Die junge Frau sprach zwar noch nicht fließend Deutsch, diese Sprachbarriere konnte ich aber in der persönlichen Beratung durch ausführliches Nachfragen und Erklären auffangen. Unser Lotsenflyer, in dem alle lokalen Anlaufstellen aufgelistet sind, hat dabei sehr geholfen.“

Eine weitere Erkenntnis aus den bisherigen Sprechstunden: Die Ratsuchenden suchen Informationen über Familienleistungen der verschiedensten Träger. Wie kann diesen umfassenden Beratungswünschen besser entsprochen werden? Najim Boussouf ist zuversichtlich: „Wir arbeiten daran, die Kooperation zu erweitern und weitere Akteure wie das Jugendamt, das Sozialamt und das Jobcenter – insbesondere für die Bildungs- und Teilhabe-Leistungen – sowie die Wohngeldstelle in das Beratungsangebot einzubeziehen.“



SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN NÄHERE INFORMATIONEN?

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



Schnell – trotz offline

Gemeinde Werther, OT Mauderode, © Sibylle Krug

Die Gemeinde Werther in Thüringen übergab ihre Kindergeldbearbeitung innerhalb von drei Monaten an die Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA). Online-Verfahren waren dafür nicht erforderlich.

HINTERGRUND

Seit 2017 das Gesetz zur Beendigung der Sonderzuständigkeit der Familienkassen des öffentlichen Dienstes in Kraft trat, haben bis Juni 2021 rund 17.000 Familienkassen im öffentlichen Dienst die Möglichkeit genutzt, die Kindergeldbearbeitung kostenneutral an die Familienkasse der BA zu übertragen. Rund 1.300 Familienkassen im öffentlichen Dienst waren zu diesem Zeitpunkt bekannt, die ihre Kindergeldfälle weiterhin selber bearbeiten, darunter über 800 kleinere Familienkassen mit weniger als 100 Kindern.

Die Familienkasse der BA informiert die Familienkassen im öffentlichen Dienst regelmäßig über die Möglichkeit, die Kindergeldfälle abzugeben und das Landesfamilienministerium des Freistaates Thüringen hat ebenfalls die Vorteile für alle Städte und Kreise explizit hervorgehoben und für eine Übergabe an die Familienkasse der BA geworben.

Hoher Arbeitsaufwand für wenige Kindergeldfälle durch Änderungen im Steuerrecht

Bei der Gemeinde Werther in Thüringen arbeiten rund 50 Beschäftigte für die knapp 3.200 Einwohnerinnen und Einwohner in den acht Ortsteilen. Eine der Beschäftigten ist Sibylle Krug – sie ist unter anderem für die Lohn- und Gehaltsabrechnung verantwortlich und bearbeitete bis Mitte des Jahres 2021 auch das Kindergeld für die 14 Kinder der zehn kindergeldberechtigten Beschäftigten der Gemeinde. Genau eine Stunde ihrer wöchentlichen Arbeitszeit war für die Kindergeldbearbeitung vorgesehen. „Für die reine Bearbeitung unserer wenigen Kindergeldfälle war das völlig ausreichend. Allerdings war es aufwendig, bei den vielen Änderungen im Kindergeldrecht das erforderliche Wissen nachzuhalten, insbesondere für die über 18-jährigen Kinder“, erinnert sie sich.

Als sich 2017 die Möglichkeit ergab, die Kindergeldbearbeitung an die Familienkasse der BA zu übertragen, wurde diese Möglichkeit zunächst nicht genutzt, da kommunale Umstrukturierungen im Raum standen. Sibylle Krug behielt das Thema jedoch im Hinterkopf und durch das Onlinezugangsgesetz erhielt es eine neue Dringlichkeit. Den Impuls gab letztendlich ein Anschreiben der Familienkasse der BA, in welchem erneut auf die Vorteile bei einer Übertragung der Kindergeldbearbeitung hingewiesen wurde. „Danach ging alles ganz schnell. Ich habe mich mit unserem Bürgermeister abgestimmt und gleich am nächsten Tag nach Erhalt des Schreibens haben wir Ende März 2021 unser Interesse bekundet.“

Persönlicher Ansprechpartner bei der regionalen Familienkasse begleitet die Gemeinde Werther

Aufgrund der Interessenbekundung nahm Jens Punge unverzüglich Kontakt mit der Gemeinde Werther auf. Er ist Mitarbeiter in der regionalen Familienkasse Sachsen-Anhalt-Thüringen in einem Team, das speziell Kindergeldfälle von Beschäftigten im öffentlichen Dienst bearbeitet. Als Koordinator für den Transformationsprozess begleitet er die Übergabe bei kleineren Institutionen mit weniger als 500 Kindern über alle Phasen hinweg: er nimmt zu abgabewilligen Familienkassen im öffentlichen Dienst Kontakt auf, steht bei auftretenden Fragen zur Seite und führt Abstimmungsgespräche zu den Modalitäten. „Wie lange der Übergabeprozess dauert, wird individuell vereinbart. Das richtet sich nach der Anzahl der Kinder, aber auch nach den personellen Möglichkeiten der Institution.“ Die Gemeinde Werther hatte die Übergabe ursprünglich zum Jahreswechsel vorgesehen. Im gemeinsamen Gespräch wurde der Übergabezeitpunkt auf den 1. Juli 2021 vorverlegt. Jens Punge beschreibt, worum es im Kern geht: „Egal, wie groß eine Familienkasse ist: Oberstes Ziel ist, dass jeder einzelne abzugebende Kindergeldfall qualitätsgesichert in das IT-Verfahren der Familienkasse der BA überführt wird, ohne dass es zu einer Unterbrechung der Kindergeldzahlung kommt. Dafür stellen wir passend zur Ausgangssituation ein geeignetes Übergabeverfahren zur Verfügung.“ Bei der Gemeinde Werther fiel die Wahl auf das manuelle Übergabeverfahren, das sich speziell für Familienkassen im öffentlichen Dienst mit einer kleineren Anzahl von Kindern eignet. Bei diesem Verfahren wird von der abgebenden Familienkasse für jedes Kind ein Erfassungsbogen zur Überleitung von Kindergeldfällen manuell ausgefüllt. Die Übernahme dieser Datensätze in das Fachverfahren der Familienkasse der BA erfolgt, ebenfalls manuell, durch deren Beschäftigte. Die Akten verbleiben in der abgegebenen Institution.

Aufwand für die Übergabe der Kindergeldfälle ist überschaubar

Für das Ausfüllen der 14 Erfassungsbögen – je Kind einer – am PC nahm Sibylle Krug jede Kindergeldakte in die Hand, die gute Aktenführung war für ein schnelles Übertragen der Daten entscheidend: „Es war ein intensives Arbeiten, für das andere Arbeiten zurückstehen mussten, aber alles machbar. Innerhalb von einer Woche hatte ich die Erfassungsbögen fertig.“

Am 14. April versandte sie die Erfassungsbögen postalisch an die regionale Familienkasse der BA. Für Sibylle Krug ist ganz klar: „Der Aufwand hat sich auf jeden Fall gelohnt, wenn ich bedenke, was ich an Arbeitszeit spare, weil ich nicht mehr die Änderungen im Kindergeldrecht nachhalten muss.“

Zu diesem Zeitpunkt informierte sie auch die zehn Kindergeldberechtigten mit den Vorlagen der Familienkasse der BA. „Es kamen aber keinerlei Rückmeldungen dazu. Im Gegenteil hatte mich zu einem früheren Zeitpunkt einer unserer Kindergeldbezieher sogar gefragt, ob wir die Kindergeldbearbeitung noch selber machen würden“, schmunzelt Sibylle Krug.

Am 1. Juli 2021 wurde die Kindergeldbearbeitung von der Familienkasse der BA übernommen – ohne Zahlungsverzögerung.



SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN NÄHERE INFORMATIONEN?

Gern stellt die Redaktion den Kontakt zu Sibylle Krug und Jens Punge her. Schreiben Sie uns per E-Mail an: Familienkasse-Direktion-Netzwerken@arbeitsagentur.de



Online-Dialog Bezügestellen – für den echten Dialog

Der Bezügestellenservice für ehemalige Familienkassen im öffentlichen Dienst ist seit Mai 2021 um einen Online-Dienst reicher: Der Online-Dialog Bezügestellen (ODBS) ging an den Start. Dieser verändert den Dialog zum Abruf der für die Lohn- und Gehaltsabrechnung relevanten Kindergelddaten grundlegend.

HINTERGRUND

Rund 17.000 öffentliche Institutionen haben seit 2017 auf Grundlage des „Gesetzes zur Beendigung der Sonderzuständigkeit“ 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 Gehalts- und Bezügebestandteile stellt die Familienkasse der BA den Bezügestellen im öffentlichen Dienst automatisierte Verfahren zur Verfügung, um die dafür benötigten Informationen zum Kindergeld ihrer Beschäftigten abzurufen.

ODBS ergänzt den Abrufservice um weitere Vorteile

Mit dem Online-Dialog Bezügestellen (ODBS) ging im Mai 2021 ein zusätzlicher webbasierter Online-Service an den Start. Damit erfüllte die Familienkasse der BA den Wunsch vieler Bezügestellen, das Verfahren zur fallbezogenen Einzelabfrage von relevanten Kindergelddaten noch komfortabler und einfacher zu machen.

Und so komfortabel ist es geworden:

- Die Bezügestelle legt den benötigten Auskunftszeitraum für ein oder auch mehrere Kinder individuell fest

- Die Bezügestelle erhält sofort eine übersichtliche und verständliche Antwort, die sie als PDF ausdrucken, speichern und optional in eine elektronische Akte überführen kann
- Hoher Standard bei Datenschutz und Informationssicherheit durch moderne Technologien, wie die Zwei-Faktor-Authentisierung
- Zeitlich nicht limitierte Zugangsberechtigung
- Ein- oder Austritte von Beschäftigten können Bezüge-

Einzelabfrage Online-Dialog Bezügestellen



Thorsten Hartmann beschreibt als Fachexperte in der Familienkasse der BA, wie der Online-Dialog gemeinsam mit den Bezügestellen in einem agilen Prozess aufgebaut wurde.

Für welche Bezügestellen lohnt es sich, den Bezügestellenservice zu nutzen?

Grundsätzlich für jede! Wir erleben, dass insbesondere kleinere Bezügestellen aktuell noch die aufwendigen Papier-Informationen nutzen, also die sogenannten Vergleichsmittelungen. Manchmal sind die automatisierten Abrufverfahren nicht bekannt, oder kleinere Bezügestellen denken, dass sich der Aufwand bei wenigen Kindergeldfällen nicht lohnt. Dabei sparen die automatisierten Verfahren schon bei wenigen Anfragen Zeit und schonen Ressourcen. Gerade der ODBS ist für kleinere Bezügestellen ohne besonderen Aufwand sehr gut nutzbar.

Was waren die Herausforderungen bei der Entwicklung des ODBS?

Am Anfang einer IT-Entwicklung steht immer die Frage, was die Kundinnen und Kunden erwarten. Die Bezügestellen haben sich neben den bisherigen, eher technisch-abstrakten XML-Formaten einen neuen „Sachbearbeiterdialog“ gewünscht, der deutlich einfacher zu bedienen ist. Auf der anderen Seite gibt es gesetzliche Anforderungen und der Schutz der sensiblen Daten von Beschäftigten hat oberste Priorität!

- stellen der zuständigen Familienkasse der BA elektronisch mitteilen
- Bezügestellen können einen Freitext übermitteln

Das bisherige Auskunfts- und Mitteilungsverfahren steht weiterhin zur Verfügung, da dieses insbesondere für größere Institutionen von Vorteil ist. Die Bezügestellen haben alle Optionen in der Hand: Sie können ausschließlich den neuen Online-Dialog Bezügestellen nutzen oder zusätzlich zum Auskunfts- und Mitteilungsverfahren.

Wurden die Bezügestellen in die Entwicklung des neuen Online-Dialogs einbezogen?

Bei allen Entwicklungsphasen des ODBS standen wir mit fünf Bezügestellen im engen Kontakt und haben soweit wie möglich deren Wünsche umgesetzt. Dabei erfolgte die Weiterentwicklung agil. Das bedeutet, dass wir neu auftauende Kundenbedürfnisse immer wieder in den Entwicklungsprozess eingesteuert haben. So näherten wir uns schrittweise in wiederkehrenden Schleifen den bestmöglichen Lösungen.

Wie geht es weiter?

Gerade sind wir dabei, die uns bekannten Bezügestellen auf den neuen Online-Dialog aufmerksam zu machen. Letztendlich entscheiden die Institutionen, die unseren Bezügestellenservice nutzen, ob der neue Online-Service so geworden ist, wie sie es sich für einen reibungslosen Datenabruf wünschen. Ich freue mich immer über ein Feedback.



SIE HABEN FRAGEN ODER MÖCHTEN NÄHERE INFORMATIONEN?

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

Der Online-Dialog Bezügestellen (ODBS)

Das neue ODBS-Verfahren ist der direkte Draht für Bezügestellen zur Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA). Treten Sie mit uns in Kontakt – schnell, sicher und einfach.

Auf der Webseite www.bezuegestellenservice.de Informationen und Registrierung zum ODBS



Nur 3 Schritte zum Online-Dialog Bezügestellen (ODBS)

Schritt 1:

Die Bezügestelle benennt der Familienkasse der BA die abrufberechtigten Personen, die das Verfahren nutzen sollen. Nimmt eine Bezügestelle erstmals am Bezügestellenservice teil, benötigt die Familienkasse der BA außerdem eine Liste mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, für die Kindergelddaten abgerufen werden sollen.

Melden Sie sich auf der Webseite www.bezuegestellenservice.de über das Kontaktformular „Zugang beantragen“ bequem an oder senden Sie die Informationen per E-Mail an das Postfach bezuegestellenservice@arbeitsagentur.de

Schritt 2:

Jeder von der Bezügestelle gemeldete abrufberechtigte Beschäftigte erhält von der Familienkasse der BA innerhalb von etwa zwei Wochen die erforderlichen Zugangsdaten per Post. Diese werden aus Gründen der Informationsicherheit in zwei separaten Briefen zugesandt.

- Brief 1 enthält den Benutzernamen für das neue Benutzerkonto (BA-Account) des Beschäftigten.
- Brief 2 enthält ein Einmal-Passwort für die Erstanmeldung im Account.

Schritt 3:

Vor der ersten Anmeldung ist einmalig eine TOTP-App zu installieren. TOTP steht für „Time-based One-Time Password“ und ist ein Verfahren, das zeitlich limitierte Einmalpasswörter erzeugt. Das TOTP dient der sicheren „Zwei-Faktor-Authentifizierung“ und wird zusätzlich zu dem Account-Kennwort benötigt, um sich im Internet auf der Startseite des Online-Dialogs unter <https://arbeitsagentur.de/ODBS> anzumelden.

Weitere Aufrufe des Online-Dialogs erfolgen direkt auf der Startseite mit Eingabe des BA-Account-Passworts sowie eines jeweils neuen Einmalpasswortes, das mit der TOTP-Anwendung generiert wird.

Wir lassen Sie nicht allein! Die Familienkasse der BA bietet Ihnen einen durchgängigen Support. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Zentralen Service helfen Ihnen unter der kostenfreien Servicenummer 0800 4 5555 35 bei allen technischen Fragen.

Sicherheitslücke Mensch

Die Gefahr durch Hackerangriffe, Sabotage und Industriespionage steigt stetig an. Besonders kleine und mittelständische Unternehmen müssen sich die Frage stellen: Wie sensibilisiert man Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für mögliche Angriffe und Risiken?

Wenn es um die Sicherheit von IT-Systemen geht, reichen technische Maßnahmen wie Firewalls längst nicht mehr aus. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gelten als die entscheidende Verteidigungslinie von Unternehmen und zugleich als größte Schwachstelle für die IT- und Informationssicherheit. Angefangen beim versehentlichen Weiterleiten vertraulicher E-Mails, über Passwörter, die für die Urlaubsvertretung unter der Tastatur hinterlegt werden, bis hin zum unabsichtlichen Überschreiben von Datenbankeinträgen: Derartige Fehler passieren täglich und können große Auswirkungen haben. (...) Auch die regelmäßig durchgeführten Studien des Digitalverbandes Bitkom zum Wirtschaftsschutz zeigen, dass in diesem Bereich Handlungs- und Aufklärungsbedarf herrscht. Insbesondere was das Bild der „Täter“ betrifft, klaffen Wahrnehmung und Realität auseinander. So geht von organisierten Hackergruppen weit weniger Gefahr aus, als landläufig angenommen wird. Die Studie zeigt, dass neben Hobby-Hackern vor allem ehemalige Mitarbeiter für Vergehen wie Datendiebstahl, Industriespionage oder Sabotage verantwortlich sind.

Sicherheitsrisiken sind während der Pandemie gestiegen

Im Zuge der Pandemie hat sich die Gefahrenlage insgesamt verschärft. Einerseits, weil die Digitalisierung in Unternehmen vorangetrieben wurde, andererseits, weil sich die Risiken durch das zunehmende Arbeiten im Homeoffice verstärkt haben. Dabei wird der Sicherheitsstandard der privaten Wohnung zu dem des Unternehmens: Wie sicher ist das WLAN-Passwort zu Hause? Werden Smarthome-Geräte verwendet? Sie stellen häufig ein zusätzliches Risiko dar. Auch die Nutzung von privaten Geräten für berufliche Zwecke erhöht die Gefahr, dass vertrauliche oder geheime Informationen versehentlich an Dritte gelangen.

Security Awareness als kontinuierliche Aufgabe

Wenn es um Cyber Security geht, handelt es sich stets um einen Wettkampf mit der Zeit. Angesichts der Entwicklungen im Bereich der Künstlichen Intelligenz (KI) werden Angriffsmethoden immer ausgefeilter. Beispielsweise können mithilfe von KI sogenannte Deep Fakes erstellt werden. Dabei handelt es sich um eine Form des Identitätsdiebstahls, bei der die Stimme oder das Gesicht einer Person in einem Video täuschend echt nachgeahmt werden kann. Je stärker sich die Arbeitswelt digitalisiert und sich virtuelle Formen der Zusammenarbeit durchsetzen, desto mehr müssen Unternehmen sicherstellen, dass ihre Mitarbeitenden auch für neue Formen von Sicherheitsrisiken sensibilisiert sind. Das Wissen über die Gefahren sowie die Verteilung dieses Wissens an alle Mitarbeitenden ist der Kern von Security Awareness.

Den vollständigen Artikel finden Sie auf
<https://bit.ly/mit-sicherheit>

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 einfallsreiche Unternehmerinnen und Unternehmer ihre Personalaufgaben in der Praxis bewältigen.
faktor-a.arbeitsagentur.de



Feedback – Ihre Meinung bitte!

Wir bedanken uns ganz herzlich für Ihre Aufmerksamkeit, die Sie dem Newsletter gewidmet haben! Damit wir die Inhalte der kommenden 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?

Ihre Themenwünsche nehmen wir gerne entgegen. Auch Ihre eigenen Beiträge, die beim Netzwerken weiterbringen, können wir veröffentlichen.

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?

Empfehlen Sie uns gerne weiter.

SIE HABEN DEN NEWSLETTER ZUFÄLLIG ÜBER DRITTE ERHALTEN UND MÖCHTEN IHN ZUKÜNTIG 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.bezuegestellenservice.de



WIR FREUEN UNS
ÜBER IHRE RÜCKMELDUNG

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



”

**Die Familien in Deutschland
haben einen Anspruch auf
einen modernen, orts- und
zeitunabhängigen digitalen
Zugang zu allen unseren
Dienstleistungen!**

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

Oktober 2021

Alle Rechte vorbehalten.

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