

Weisung 201806009 vom 20.06.2018 – Weiterentwicklung der Online-Angebote der Familienkasse

Laufende Nummer: 201806009

Geschäftszeichen: FL – 8525.3 / 6801.4

Gültig ab: 20.06.2018

Gültig bis: 19.06.2023

SGB II: Information

SGB III: Weisung

Familienkasse: Weisung

Bezug:

- Strategie BA 2025 und Entwicklungsprogramm FamKa 2020, Weisung 201802014 vom 20.02.2018 – Weiterentwicklung der Online-Angebote der Familienkasse

Für das Kundenanliegen „Mitteilung für ein Kind, welches die Schulausbildung beendet“ wird ein vereinfachter und attraktiver Kommunikationskanal umgesetzt und online zur Verfügung gestellt.

1. Ausgangssituation

Für ein Kind, welches die Schulausbildung beendet, erhalten die Berechtigten den Aufhebungsbescheid DVKG 40. Diesem beigelegt sind diverse Anlagen in Papierform, z.B. der DVKG 5d, KG 11a, KG 6H, die auszufüllen und der zuständigen Familienkasse vorzulegen sind.

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

2. Auftrag und Ziel

Ab der Programmversion PRV_18.02.00.00 (P82, Einsatz am 16.07.2018) wird das Online-Angebot der Familienkasse um das Kundenanliegen „Mitteilung für ein Kind, welches die Schulausbildung beendet“ erweitert. Der bisherige papierbasierte Prozess wird sowohl aus Kunden- als auch aus Mitarbeitersicht vereinfacht und nach Bescheiderteilung durch einen

beschleunigten, medienbruchfreien, digitalen Prozess ergänzt. Dies erfolgt insbesondere durch Umsetzung folgender Maßnahmen:

- Anpassung des Bescheides DVKG 40 bei Beendigung der Schulausbildung (Befristungsgrund „A“) für Kinder mit einem Befristungstermin ab Juli 2018:
 - Neuer Hinweis auf die Möglichkeit der Online-Information und Online-Mitteilung unter www.familienkasse.de (siehe Anlage 1).
 - Aufdruck eines individuellen Zugangscodes je Kind
- Implementierung eines neuen Anliegenassistenten im Online-Portal der Familienkasse mit entsprechenden Eingabemasken:
 - Bei Nutzung des Zugangscodes erfolgt eine Vorblendung von Kundendaten aus dem Fachverfahren KIWI als Eingabehilfe. Die Gültigkeit des Zugangscodes ist auf 180 Tage beschränkt.
 - Neue Möglichkeit des Uploads von Nachweisen; hochgeladene Dokumente des Kunden werden an das IT-Verfahren E-AKTE übertragen.
 - Realisierung einer neuen „Kompaktmitteilung“, die alle für die Entscheidung erforderlichen Angaben enthält und an das IT-Verfahren E-AKTE übertragen wird (siehe Anlage 2). Der Kunde kann diese Kompaktmitteilung für seine Unterlagen speichern und ausdrucken.
 - Elektronische Übermittlung der Daten nach KIWI zur jeweiligen Kindergeldnummer.
- Maschinelle Aufbereitung der Daten durch KIWI und Erstellung eines Bearbeitungshinweises, der in den Postkorb „Kindergeld Online“ des IT-Verfahrens E-AKTE eingesteuert wird (Muster siehe Anlage 3). Ab voraussichtlich dem 3. Quartal 2018 erfolgt durch das Fachverfahren KIWI soweit möglich die automatisierte Erstellung eines Entscheidungsvorschlages für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der zuständigen regionalen Familienkasse in Form einer Kassenanordnung zur Freigabe.
- Alle Dokumente zu einem Kundenanliegen werden gebündelt an die elektronische Akte der/des Berechtigten übergeben, so dass nur ein Bearbeitungsauftrag in dem neuen Postkorb „Kindergeld Online“ erzeugt wird. Die Kennzeichnung eingehender Dokumente ist dabei wie folgt:

Dokument	Dokumenttyp	Dokumentart	Dokumentstatus	Dokumentfreitext
Bearbeitungshinweis	Systemmitteilung	Online	In Bearbeitung	<VornameKind> „Online Portal-Man.Bearb“
Kompaktmitteilung	Anliegen	Kind-Studium	In Bearbeitung	<VornameKind>
Nachweis (z.B. Studiennachweis)	Studienbescheinigung	STUDIENBESCH	In Bearbeitung	<VornameKind>

Kann das Anliegen keiner Kindergeldnummer zugeordnet werden, erfolgt eine Zuordnung in die Klärungsakte.

Der neue Anliegenassistent kann in einer ersten Stufe vollständig durchlaufen werden, falls sich das Kind nach der Schulausbildung in einer Übergangszeit von höchstens vier Monaten (§ 32 Abs. 4 Satz 1 Nr. 2b Einkommensteuergesetz (EStG)) befindet, ein Studium aufnimmt oder dies zum nächstmöglichen Beginn beabsichtigt. Ferner ist Voraussetzung, dass das Kind noch keine Berufsausbildung bzw. kein Erststudium abgeschlossen hat.

Falls das Studium noch nicht begonnen wurde und daher kein Nachweis über das Studium vorgelegt werden kann, erfolgt i.d.R. eine Befristung bis zum 25. Lebensjahr des Kindes (vgl. DA 334 Abs. 2 der Arbeitsanleitung zum Verfahren, Seite 109, Befristungsgrund „T“).

Liegt ein Nachweis über das Studium vor, erfolgt grds. eine Befristung bis zum 25. Lebensjahr des Kindes (DA 324.3 der Arbeitsanleitung zum Verfahren) mit dem Befristungsgrund „S“.

Der Anliegenassistent wird sukzessive um weitere Fallgestaltungen erweitert (z.B. Ende Schule > Beginn Berufsausbildung). Sind die Voraussetzungen zur Nutzung des neuen Assistenten nicht gegeben, wird der Kunde an das bisherige Online-Angebot „Kindergeld Online (KinO)“ geleitet.

Die neue „Kompaktmitteilung“ beinhaltet für dieses Kundenanliegen i.d.R. alle für die Entscheidung erforderlichen Angaben und ersetzt daher insoweit die bisherigen Vordrucke KG 5d, KG 5a, KG 5b, KG 11a. Diese Vordrucke sind in diesem Online-Prozess nicht mehr erforderlich.

Eine Übersicht über den neuen Anliegenassistenten sowie über den Gesamtprozess kann der Anlage 4 entnommen werden.

Das bestehende Kundenreaktionsmanagement bleibt unverändert.

3. Einzelaufträge

Alle regionalen Familienkassen

- informieren ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über den neuen Online-Prozess.
- stellen sicher, dass „Online-Anliegen“ zeitnah bearbeitet werden; anderenfalls sind die Kundinnen und Kunden zu benachrichtigen.
- informieren die Kundinnen und Kunden anlassbezogen über die neuen Möglichkeiten des Online-Angebotes und tragen somit zur Erhöhung der Online-Nutzung bei.

Die Service Center Familienkasse

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

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

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

4. Info

Information 201806010 vom 20.06.2018- Weiterentwicklung der Online-Angebote der Familienkasse

5. Koordinierung

entfällt

6. Haushalt

entfällt

7. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

gez.

Unterschrift