

# Weisung 201811007 vom 20.11.2018 – BA-Internet: Weiterentwicklung der Online-Angebote der Familien- kasse

**Laufende Nummer:** 201811007

**Geschäftszeichen:** FL – 8525.3 / 6801.4

**Gültig ab:** 20.11.2018

**Gültig bis:** 19.11.2023

**SGB II:** Information

**SGB III:** Weisung

**FamKa:** Weisung

**Bezug:**

- Strategie BA 2025 und Entwicklungsprogramm FamKa 2020
- Weisung 201802014 vom 20.02.2018 – Weiterentwicklung der Online-Angebote der Familienkasse
- Weisung 201806009 vom 20.06.2018 – Weiterentwicklung der Online-Angebote der Familienkasse

---

**Für das Kundenanliegen „Antrag auf Kindergeld bei Eintritt der Volljährigkeit des Kindes“ wird ein vereinfachter und attraktiver Kommunikationskanal umgesetzt und online zur Verfügung gestellt.**

## **1. Ausgangssituation**

Für ein Kind, welches das 18. Lebensjahr vollendet, erhalten die Berechtigten das Anschreiben DVKG 101 („Schreiben bei Vollendung des 18. Lebensjahres“). Diesem beigefügt sind die Vordrucke KG 1 (Antrag auf Kindergeld nebst Anlage Kind), KG 5a (Schulbescheinigung) und KG 5b (Erklärung zum Ausbildungsverhältnis), die in Papierform auszufüllen und der zuständigen Familienkasse vorzulegen sind.

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

## 2. Auftrag und Ziel

Ab der Programmversion PRV\_18.03.00.00 (P83, Einsatz am 19.11.2018) wird das Online-Angebot der Familienkasse um das Kundenanliegen „Antrag auf Kindergeld bei Eintritt der Volljährigkeit des Kindes“ erweitert. Für eine rechtswirksame Antragstellung ist es weiterhin erforderlich, dass der Antrag ausgedruckt und unterschrieben zusammen mit den erforderlichen Nachweisen bei der zuständigen Familienkasse eingereicht wird.

Das Kundenanliegen beinhaltet die Antragstellung auf Kindergeld nach dem Einkommensteuergesetz anlässlich der Volljährigkeit eines Kindes. Die einzelnen Voraussetzungen zur Nutzung dieses Online-Angebotes ergeben sich aus der Anlage 1.

Mit dem neuen Online-Service wird der bisher rein papierbasierte Prozess sowohl aus Kunden- als auch aus Mitarbeitersicht durch digitale Elemente vereinfacht. Dies erfolgt insbesondere durch Umsetzung folgender Maßnahmen:

- Anpassung des DVKG 101 „Schreiben bei Vollendung des 18. Lebensjahres“
  - Neuer Hinweis auf die Möglichkeit der Beantragung mit dem Online-Kindergeld-Service unter [www.familienkasse.de](http://www.familienkasse.de) (siehe Anlage 2).
  - 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 ab Datum des DVKG 101 beschränkt.
  - Die Nutzung des Anliegenassistenten ohne Zugriffscode und Vorblendung ist möglich.
  - Die erforderlichen Kundendaten werden auf einem „Kompaktantrag“ dargestellt (siehe Anlage 3). Diesen kann sich die Kundin / der Kunde per Post zusenden lassen (BA-zentraler Druck) oder selbst ausdrucken.
  - Elektronische Übermittlung der Daten nach KIWI zur jeweiligen Kindergeldnummer.
  - Bei Eingang des unterschriebenen Kompaktantrages in E-AKTE erfolgt die Zuordnung in den Postkorb „Kindergeld Online“.



Kann der Anliegenassistent bestimmte Fallgestaltungen nicht unterstützen (z. B. Kinder mit Behinderung), wird der Kunde an das bisherige Online-Angebot „Kindergeld Online (KinO)“ geleitet.

Der neue „Kompaktantrag“ beinhaltet für dieses Kundenanliegen alle für die Entscheidung erforderlichen Angaben und ersetzt daher insoweit den Vordruck KG1 / Anlage Kind (vgl. V 5.2 Abs. 1 Satz 2 DA-KG 2018).

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**

entfällt

## **5. Koordinierung**

entfällt

## **6. Haushalt**

entfällt

## **7. Beteiligung**

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift