

Weisung 201906008 vom 20.06.2019 – BA-Internet: Weiterentwicklung der Online-Angebote der Familien- kasse; Veränderungsmitteilung zum Kindergeld

Laufende Nummer: 201906008

Geschäftszeichen: FL – 8525.3 / 6801.4

Gültig ab: 20.06.2019

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: Information

SGB III: Weisung

FamKa: Weisung

Bezug: Strategie BA 2025 und Entwicklungsprogramm FamKa 2020

Für das Kundenanliegen „Veränderungsmitteilung zum Kindergeld“ wird ein vereinfachter und attraktiver Kommunikationskanal umgesetzt und online zur Verfügung gestellt.

1. Ausgangssituation

Veränderungen können die Kundinnen und Kunden derzeit schriftlich, per E-Mail, telefonisch und durch persönliche Vorsprache mitteilen. Ein die Kundinnen und Kunden hierbei unterstützendes, leicht zu benutzendes Online-Angebot stand bislang nicht zur Verfügung.

2. Auftrag und Ziel

Ab der Programmversion PRV_19.02.00.00 (P92, Einsatz am 22.07.2019) wird das Online-Angebot der Familienkasse um das Kundenanliegen „Veränderungsmitteilung zum Kindergeld“ erweitert.

Das Kundenanliegen beinhaltet die – in der Regel eigeninitiative – Mitteilung von für den Anspruch auf Kindergeld relevanten Veränderungen durch die kindergeldberechtigte Person. Mit dem neuen Online-Service wird der bisherige Prozess sowohl aus Kunden- als auch aus Mitarbeitersicht durch digitale Elemente vereinfacht. Hierzu wird ein neuer Anliegenassistent

im Online-Portal der Familienkasse mit entsprechenden Eingabemasken implementiert (siehe Muster Anlage 1).

- Zunächst erfolgt die Abfrage von persönlichen Kundendaten zur Identifizierung und korrekten Zuordnung zum richtigen Kindergeldfall. Abgefragt wird die Kindergeldnummer, die Steueridentifikationsnummer (bzw. ggf. die bisherige IBAN) sowie Name, Vorname und Geburtsdatum der/des Kindergeldberechtigten.
- Auswahl der Veränderungsart (ggf. mittels eines Freitextfeldes) durch die Kundin bzw. den Kunden, dadurch Steuerung der erforderlichen Eingabefelder und Bestimmung der Notwendigkeit einer Unterschrift.
- Ggf. Abfrage der zu ändernden Daten gemäß der zuvor getroffenen Auswahl durch die Kundin bzw. den Kunden. Die Kundin/der Kunde wird dabei durch Infotexte und – soweit möglich – Plausibilitätsprüfungen und Komfortfunktionen unterstützt.
- **Bei Mitteilungen ohne Unterschriftserfordernis:**
 - Erstellung des Mitteilungsdokumentes, auf dem die Angaben der Kundin/des Kunden dargestellt werden. Dieses wird an das IT-Verfahren E-AKTE übertragen und dem Postkorb „Kindergeld Online“ zugeordnet. Der Kunde kann sich die Mitteilung für seine Unterlagen abspeichern und ausdrucken.
 - Elektronische Übermittlung der Daten an KIWI zur jeweiligen Kindergeldnummer.
- **Bei Mitteilungen mit Unterschriftserfordernis (z.B. bei Änderungen der Bankverbindung):**
 - Erstellung des Mitteilungsdokumentes, auf dem die Angaben der Kundin/des Kunden dargestellt werden. Dieses muss ausgedruckt und unterschrieben bei der zuständigen regionalen Familienkasse eingereicht werden.
 - Elektronische Übermittlung der Daten an KIWI zur jeweiligen Kindergeldnummer.
 - Nach Eingang der unterschriebenen Mitteilung in E-AKTE erfolgt die Zuordnung in den Postkorb „Kindergeld Online“.

Die Kennzeichnung der Dokumente in E-AKTE ist dabei wie folgt:

Dokument	Dokumenttyp	Dokumentart	Dokumentstatus	Dokumentfreitext
Veränderungsmitteilung (Adresse)	VERÄNDERUNGSANZEIGE	Anschrift	In Bearbeitung	-
Veränderungsmitteilung (Bank)	VERÄNDERUNGSANZEIGE	Bankverbindung	In Bearbeitung	-
Veränderungsmitteilung (kombiniert)	VERÄNDERUNGSANZEIGE	kombiniert	In Bearbeitung	-

Bei der Umsetzung weiterer Veränderungsarten können entsprechend weitere spezifische Dokumentarten zur Verfügung gestellt werden.

Ein Muster der Veränderungsmitteilung ist der Anlage 2 zu entnehmen.

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 First-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.
- informieren die Kundinnen und Kunden anlassbezogen über die neuen Möglichkeiten des Online-Angebotes und tragen somit zur Erhöhung der Online-Nutzung bei.

4. Info

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

5. Haushalt

entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift