

Weisung 202503015 vom 28.03.2025 – Zusammenführung des FamKa betreffenden Teilbereiches von KRMzentral im BA-SH mit dem Teilteam KRM innerhalb der FamKa Direktion

Laufende Nummer: 202503015

Geschäftszeichen: FB21 – 8004/8014.1/1492/8035/2000/2200.2

Gültig ab: 01.04.2025

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: Information

SGB III: Information

Familienkasse: Weisung

Bezug:

Weisung 202410009 vom 23.10.2024 – Aktualisierung der Weisung und des Leitfadens
zum Kundenreaktionsmanagement in der BA

Zusammenfassung

Im Sinne der organisatorischen Weiterentwicklung des KRM werden die KRM-Angelegenheiten mit Bezug zu den Aufgaben und Leistungen der Familienkasse BA aus KRMzentral im BA-Service-Haus (BA-SH) in das Teilteam KRM der Familienkasse Direktion integriert.

Damit werden alle die FamKa betreffenden Kundenanliegen, die bei der Zentrale der BA und der FamKa Direktion eingehen, an zentraler Stelle in der FamKa Direktion bearbeitet. So sind größtmögliche (Prozess-) Transparenz zu den die FamKa betreffenden Kundenanliegen so-wie eine Prozessharmonisierung im Sinne der Kundinnen und Kunden gewährleistet.



1. Ausgangssituation

Kundenreaktionen mit Bezug zur FamKa werden derzeit in zwei voneinander getrennten Organisationsbereichen - FamKa Direktion und KRMzentral im BA-SH - bearbeitet bzw. koordiniert.

Die Bearbeitung von Petitionen und Eingaben (sowie Beschwerden bei bestimmten Konstellationen) mit Bezug zum steuerrechtlichen Kindergeld, einschließlich zwischen- und überstaatlichem Recht, obliegt der FamKa Direktion. Abweichend davon obliegt KRMzentral die Bearbeitung von Kundenanliegen im Namen des Vorstands oder einzelner Vorstandsmitglieder und „Kundenanliegen grundsätzlicher Art bzw. von geschäftspolitischer Bedeutung“¹ sowie alle das BKGG betreffenden Kundenanliegen.

Dies führt zu unterschiedlichen Bearbeitungsabläufen und Qualitätsausprägungen sowie mangelnder Gesamttransparenz über alle FamKa betreffenden Vorgänge.

2. Auftrag und Ziel

Die Zusammenführung des betreffenden Teilbereiches von KRMzentral im BA-SH mit dem Teilteam KRM innerhalb der FamKa Direktion ermöglicht, dass alle FamKa-Kundenanliegen, die im Rahmen des KRM in der FamKa Direktion und KRMzentral im BA-SH anfallen, von einer zentralen Stelle in der FamKa Direktion bearbeitet werden. Durch eine einheitliche Vorgehensweise kann eine Prozessharmonisierung im Sinne der Kundinnen und Kunden gewährleistet werden.

Darüber hinaus ermöglicht diese Organisationsmaßnahme fundiertere Rückschlüsse auf systematische Fehler sowie Ansatzpunkte für Qualitätsverbesserungen. Weitere Vorteile sind eine höhere Bearbeitungsgeschwindigkeit auf Grund eines geringeren Koordinationsaufwandes sowie eine Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Die Bearbeitung der regionalen Kundenreaktionen ist von dieser Änderung unberührt. Diese erfolgt weiterhin durch die regionalen KRM-Beauftragten. Die Aufgabenverteilung ist im Leitfaden KRM unter Punkt 3.6 beschrieben.

Die mit der Eingliederung verbundene Personalmigration aus dem BA-SH zur FamKa Direktion erfolgt entsprechend des Aufgabenübergangs zum 1. April 2025. Betroffene

1 Zitat aus dem Leitfaden Kundenreaktionsmanagement (KRM) in der Bundesagentur für Arbeit



Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Servicebereichs 75 werden mit deren Einverständnis unter Beibehaltung des bisherigen Dienstortes ihrer Aufgabe folgend zur FamKa Direktion versetzt. Im Rahmen der Versetzung in die FamKa Direktion wird ein bewertungsgleicher Dienstposten gemäß des Fach- und Organisationskonzeptes 1.5 der FamKa übertragen.

3. Einzelaufträge

3.1 Familienkasse Direktion

Der FamKa betreffende operative Teilbereich von KRMzentral, inklusive des Telefon-Rufkreises, wird in das Team KRM innerhalb der FamKa Direktion integriert. Der verantwortliche Interne Service Personal veranlasst die erforderlichen Schritte zur Versetzung des vom Aufgabenübergang betroffenen Personals.

In diesem Zusammenhang gehen Kundenanliegen grundsätzlicher Art und von geschäftspolitischer Bedeutung sowie Anfragen an Vorstandsmitglieder in die Zuständigkeit der FamKa Direktion über.

Umsetzungszeitpunkt ist der 1. April 2025. Daher wurden im 1. Quartal 2025 gegenseitige Hospitationsmöglichkeiten angeboten und ein gemeinsamer Workshop zur Planung der zukünftigen Verfahrens- und Ablaufprozesse innerhalb der FamKa Direktion durchgeführt.

Die betroffenen Dienststellen und Mitarbeitenden sind von dieser Änderung in Kenntnis zu setzen.

3.2 KRMzentral (BA-SH/SB75, Zentrale – KPM 33)

Übergreifende Themen wie zum Beispiel IT, Berichtswesen, Qualifizierung verbleiben bei KRMzentral.

4. Info

Die Organisationsstruktur im BA-SH wird von diesem Aufgabenübergang nicht berührt und bleibt unverändert. Änderungen im Dienstpostenkatalog des BA-SH werden im Zuge der Überarbeitung des Fachkonzepts nachgezogen.

Die aufnehmende Einheit in der FamKa Direktion ist der Fachbereich Kooperationen (FB 21). Die Organisationsstruktur der FamKa Direktion entspricht dem FOK 1.5 der FamKa und unterliegt im Rahmen des Aufgabenübergangs KRMzentral in den FB 21 keiner Veränderung.



Die betroffenen Fachkonzepte werden im Zuge der Überarbeitung angepasst.

5. Haushalt

Die FamKa nimmt verschiedene Leistungen, die die BA durch interne Dienstleister erbringt, in Anspruch. Sie werden aus der Verwaltungskostenerstattung refinanziert. Die 3,5 Stellen für Plankräfte (darunter 1,0 mit kw-Vermerk 31.12.2028) des BA-SH für KRMzentral werden mit der nächsten Einzelweisung zum PHH 2025 in die FamKa Direktion verlagert. Die Umsetzung erfolgt damit kostenneutral.

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

