

Weisung 202607015 vom 16.07.2026 – Aufgabenwahrnehmung der Telefonie im Aufgabengebiet Inkasso-Familienkasse durch das Service Center Familienkasse

Laufende Nummer: 202607015

Geschäftszeichen: FB22 – 8000.8 / 8002.3 / 8220 / 6801.4 / 8004 / 2711

Gültig ab: 20.07.2026

Gültig bis: unbefristet

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: Weisung

Bezug:

- Weisung vom 20.11.2025 Festlegung der Aufgabenübertragung Inkasso auf die regionalen Familienkassen einschließlich des Zentralen Kindergeldservices
- Weisung 202602003 vom 20.02.2026 – Festlegung der Aufgabenwahrnehmung Inkasso in den regionalen Familienkassen einschließlich des Zentralen Kindergeldservices (ZKGS)

Zusammenfassung

Im Rahmen der Übertragung der steuer- und sozialrechtlichen Inkassoverfahren vom Inkasso-Service Familienkasse auf die regionalen Familienkassen einschließlich Zentraler Kindergeldservice (ZKGS) erfolgt ab 20.07.2026 die Aufgabenwahrnehmung der Inkasso-Telefonie der Familienkasse im Einkommensteuergesetz (EStG) und Bundeskindergeldgesetz (BKGG) durch das Service Center Familienkasse.

1. Ausgangssituation

Die Aufgabenwahrnehmung der Telefonie im Aufgabengebiet Inkasso erfolgte bisher mit der Bearbeitung und Durchführung der Inkassoverfahren durch den Inkasso-Service Familienkasse.



2. Auftrag und Ziel

Mit stufenweiser Überführung der Aufgabe Inkasso in die regionalen Familienkassen im Rahmen der Herstellung der Gesamtzuständigkeit wird die Aufgabe der Telefonie an das Service Center Familienkasse übertragen.

2.1. Organisatorische Rahmenbedingungen

Die Aufgabenwahrnehmung der Telefonie Inkasso Familienkassenforderungen (Servicenummer: 0800 4 5555 14) erfolgt nicht stufenweise, sondern einheitlich ab dem 20.07.2026 durch die Service Center der Familienkasse. Die Servicezeiten der Servicenummer 0800 4 5555 14 entsprechen den allgemeinen Servicezeiten des Service Center Familienkasse.

2.2. Qualifizierung und Einarbeitung

Die Mitarbeitenden der Service Center Familienkasse werden im Rahmen von Schulungsmaßnahmen vor Übernahme der Telefonie auf die Aufgabenwahrnehmung vorbereitet.

Die Qualifizierungsphase im Inkassoverfahren umfasst die Durchführung und die Teilnahme an den Schulungsmodulen.

Die Durchführung der Inkassoschulungen erfolgt durch das Qualifizierungs- und Trainings-Service Center und wird durch den Inkasso-Service Familienkasse unterstützt.

2.3. Inhaltliche Rahmenbedingungen

Die allgemeinen Verfahrensregelungen (u. a. Gesprächsdokumentation, Ticketversand per E-Mail), sowie die Regelungen zur anruforientierten fallabschließenden Bearbeitung für die Inkasso-Telefonie sind den Gesprächsleitfäden 4.901 und 4.902 zu entnehmen.

Mögliche Prozessverbesserungen und Weiterentwicklungen im Hinblick auf die anruforientierte, fallabschließende Telefonie werden durch die Service Center an KPI 4 und durch die regionalen Familienkassen an den Fachbereich Kundenzugänge der Familienkasse Direktion kommuniziert. Anpassungen erfolgen in Abstimmung zwischen dem Kompetenzzentrum Kundenportal und der Familienkasse Direktion. Änderungen in den Gesprächsleitfäden werden zukünftig regulär mit den Weisungen zur Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal veröffentlicht.



2.4. Ticketprozess während der schrittweisen Übertragung der Inkassoverfahren auf die regionalen Familienkassen einschließlich ZKGS

Über Fallgestaltungen, die nicht im Rahmen der Telefonie abschließend erledigt werden können, wird die jeweils zuständige Familienkasse per Ticket informiert. Die Einsteuerung der Tickets erfolgt immer per verschlüsselter E-Mail.

Mit Weisung 202511008 vom 20.11.2025 – Festlegung der Aufgabenübertragung Inkasso auf die regionalen Familienkassen einschließlich des Zentralen Kindergeldservice (ZKGS) ist die Wellenzuordnung für die schrittweise Übertragung der Inkassoverfahren vom Inkasso-Service Familienkasse auf die regionalen Familienkassen geregelt. Die Tickets, sowohl im EStG als auch im BKGG, werden jeweils nach erfolgter 2-monatiger Einarbeitung der insgesamt viermonatigen Praxisphase der Inkasso-Teams der Familienkassen an diese eingesteuert.

Bis zum Abschluss der ersten zwei Monate Praxisphase erfolgt die Einsteuerung der Tickets per E-Mail an den Inkasso-Service Familienkasse.

Konkret ergeben sich daraus folgende Festlegungen für die Adressierung der Tickets:

Ab dem **20.07.2026** erhalten die Familienkassen Bayern-Nord, Berlin-Brandenburg und Nordrhein-Westfalen-Nord an die entsprechende regionale Inkasso-E-Mailadresse Tickets vom Service Center Familienkasse. Für alle anderen Familienkassen werden die Bearbeitungstickets aus dem Service Center an den Inkasso-Service Familienkasse gesendet.

Ab dem **03.08.2026** erfolgt die Umstellung des Adressatenkreises der Tickets an die regionalen Inkasso E-Mailadressen der Familienkassen:

- Familienkasse Baden-Württemberg-Ost
- Familienkasse Nordrhein-Westfalen-Ost
- Familienkasse Rheinland-Pfalz-Saarland
- Familienkasse Sachsen

Ab dem **01.12.2026** erfolgt die Umstellung des Adressatenkreises der Tickets an die regionalen Inkasso E-Mailadressen der Familienkassen:

- Familienkasse Bayern-Süd
- Familienkasse Niedersachsen-Bremen
- Familienkasse Nord
- Familienkasse Sachsen-Anhalt-Thüringen





Ab dem **01.03.2027** erfolgt die Umstellung des Adresstatenkreises der Tickets an die regionalen Inkasso E-Mailadressen der Familienkassen:

- Familienkasse Baden-Württemberg-West
- Familienkasse Hessen
- Familienkasse Nordrhein-Westfalen-West

ZKGS: Die Regelungen zum ZKGS ab Übertragung der Aufgabenwahrnehmung Inkasso werden in geeigneter Form gesondert kommuniziert.

2.5. Vorgänge mit Schutzkennzeichen

Aus datenschutzrechtlichen Gründen haben Mitarbeitende des Service Centers Familienkasse keinen Zugriff auf Fälle mit Schutzkennzeichen. Aus diesem Grund können bei Vorgängen mit Schutzkennzeichen durch das Service Center Familienkasse nur allgemeine Auskünfte erteilt werden.

2.5.1 Identifizierung der Kundinnen und Kunden

Service Center

Eine Identifizierung erfolgt in diesen Fallgestaltungen nicht durch das Service Center, da die Informationen durch die fehlenden Zugriffe nicht abgerufen werden können.

Familienkasse

Die Identifizierung ist im Rahmen des Folgekontaktes in Form eines Rückrufes durch die zuständige Familienkasse bzw. den Inkasso-Service Familienkasse anhand von mindestens drei der folgenden Kriterien vorzunehmen:

- Vertragsgegenstandsnummer
- Kindergeldnummer
- Steueridentifikationsnummer
- Name, Vorname
- Geburtsdatum
- aktuelle Anschrift





Vertragsgegenstandsnummer oder Kindergeldnummer oder Steueridentifikationsnummer sind dabei immer zu benennen.

2.5.2 Schutzkennzeichen S, J und N

Eine telefonische Anliegensklärung ist in Fällen mit den Schutzkennzeichen S (Auskunft-Sperre), J (Melderecht-Sperre) und N (Adoptionspflege-Sperre) nicht zulässig. In diesen Fällen sind die Anrufenden schriftlich zu kontaktieren.

2.5.3 Verfahrensregelung Ticketerstellung

Die Verfahrensregelungen zur Erstellung eines Rückruftickets in Form einer verschlüsselten E-Mail durch das Service Center Familienkasse bei Anrufeingängen zu Vorgängen mit Schutzkennzeichen sind dem Gesprächsleitfaden 4.901 zu entnehmen.

Das Rückrufticket mit dem Betreff "Ticket SC Inkasso / Schutzkennzeichen" enthält:

- Vertragsgegenstandsnummer oder Kindergeldnummer oder Geburtsdatum Berechtigter
- Name des Anrufenden, Telefonnummer, Rückrufzeiten
- einen kurzen Hinweis zum Anliegen
- eine Bezugnahme auf diesen Wichtigen Hinweis

Die Anschrift darf in Schutzkennzeichenfällen nicht abgefragt werden.

2.6. Zugriffsberechtigungen ERP-Finzen inkl. DMS-FI

Zur eindeutigen Zuordnung der Aufgabe der Telefonie im Inkasso (EStG/BKGG) wird für die Mitarbeitenden des Service Center Familienkasse mit der Aufgabe Inkasso-Telefonie eine neue Berechtigung (Aufgabenträger) in ERP-Finzen zur Verfügung gestellt. Die Berechtigungen für das Dokumentmanagementsystem im Inkasso-Bereich (DMS-FI) werden über die Aufgaben und Funktionsträger ERP geregelt und sind nicht gesondert zu beantragen.

Die Beantragung der Berechtigungen für die Aufgaben und Funktionsträger in ERP-Finzen sind über den IM-Webshop vorzunehmen. Für die Berechtigungsvergabe ist das fachliche Berechtigungskonzept ERP-Finzen maßgeblich.

Darüber hinaus sind für die weiteren erforderlichen Zugriffsberechtigungen wie bislang die bestehenden BA-Rollen des Service Center Familienkasse zu verwenden.



3. Einzelaufträge

3.1. Die FamKa Direktion

- stellt die erforderlichen fachlichen Informationen für die Erstellung der Arbeitsmittel bezüglich der Telefonie Inkasso zur Verfügung.
- stellt die benötigte Zugriffsberechtigung für ERP-FI inkl. DMS-FI im IM-Webshop bereit.
- stellt dem Service Center Familienkasse eine separate Übersicht über die aktuell zu verwendenden BK-Vorlagen zur Verfügung.

3.2. Der Inkasso-Service Familienkasse

- hat die erforderlichen Materialien für die Erstellung eines Qualifizierungskonzepts bezüglich der Telefonie Inkasso dem Kompetenzzentrum Kundenzugang bereits zur Verfügung gestellt.
- unterstützt bei den Schulungen der Mitarbeitenden des Service Center Familienkasse.
- stellt bis zu den unter 2.4. kommunizierten Zeitpunkten die Bearbeitung der Tickets aus dem Service Center Familienkasse sicher.

3.3. Das Kompetenzzentrum Kundenzugang

- entwickelt entsprechende Arbeitsmittel und ein Qualifizierungskonzept zur Inkasso-Telefonie für die Mitarbeitenden des Service Center Familienkasse.
- koordiniert die gesamte Befähigung der Mitarbeitenden des Service Center Familienkasse.
- bereitet die notwendigen technischen Umsetzungsmaßnahmen hinsichtlich der Steuerung durch VCC (u. a. Cockpit, Routing, Kontaktcodes) vor.
- erstellt Gesprächsleitfäden zu den Prozessen und Verfahrensregelungen im Service-Center.
- erweitert die monatliche Managementinformation für die Familienkasse Direktion mit den Daten aus der Inkasso-Telefonie (Anrufe Inkasso gesamt, davon: durchgeführte Gespräche – Erreichbarkeit in % - durchschnittliche Gesprächsdauer – Fallabschlussquote).

3.4. Die regionalen Familienkassen

- stellen ab den unter 2.4. kommunizierten Zeitpunkten die Bearbeitung der Tickets aus den Service Centern Familienkasse sicher.



3.5. Die Service Center Familienkasse

- übernehmen ab dem 20.07.2026 die Inkasso-Telefonie der Familienkasse.
- wenden die veröffentlichten Gesprächsleitfäden und Verfahrensregelungen an.
- adressieren die Tickets entsprechend den Festlegungen unter 2.4.

3.6. Die jeweils für den entsprechenden IS zuständigen Beauftragten für den Haushalt (BfdH)

- genehmigen im Rahmen der Sondergenehmiger-Rolle die ERP-Zugriffe gemäß dem fachlichen Berechtigungskonzept ERP-Finanzen.

3.7. Das Produktcenter Personalgewinnung

- stellt die Rekrutierung des Personals der Service Center Familienkasse Standorte sicher.

4. Info

Entfällt

5. Haushalt

Die Aufgabenwahrnehmung erfolgt mit den derzeit für die Telefonie der Familienkasse genehmigten Stellen im Personalhaushalt.

Nach Übernahme der Inkasso-Telefonie am 20.07.26 wird mindestens bis Ende 2026 anhand verschiedener Kennzahlen (z. B. Gesprächsvolumen, Erreichbarkeit, Gesprächs- und Nachbearbeitungsaufwand) regelmäßig bewertet, ob die kalkulierte Personalressource dem tatsächlichen Aufwand entspricht und wenn erforderlich entsprechend nachjustiert. Zudem wird auch regelmäßig geprüft und bewertet, ob das Anforderungsniveau der neuen, zusätzlichen Anliegen im Aufgabengebiet Familienkasse tatsächlich dem einer klassischen TSB-Aufgabe entspricht und von diesen bewältigt werden kann.

Aufgrund der Bewertungsergebnisse werden auch im Rahmen des Haushaltsaufstellungsverfahrens der Familienkasse/BA die entsprechenden Bedarfe bei der Aufstellung des Personalaushalts 2028 berücksichtigt.

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

