

## Auswertung der Kundenbefragung 2014 (Kindergeldberechtigte) zur Landesfamilienkasse im Landesverwaltungsamt Berlin

---

Im April 2014 wurden die Kunden der Landesfamilienkasse im Landesverwaltungsamt Berlin zu ihrem Eindruck über das Angebot der Landesfamilienkasse befragt. Eine Kurzfassung der Ergebnisse mit der rein statistischen Aufarbeitung der Antworten wurde bereits im August 2014 veröffentlicht.

Kunden der Landesfamilienkasse sind die Kindergeldberechtigten, die bei den angeschlossenen Dienststellen und Einrichtungen beschäftigt sind. Als Kunden sind ferner die Mitarbeiter(innen) in den Personalstellen der angeschlossenen Dienststellen anzusehen. Beide Kundengruppen wurden gesondert befragt.

Die Befragung wurde mittels zweier im Internet eingestellter Fragebögen vorgenommen. Die Anonymität wurde gewährleistet.

Dies ist die Auswertung der Antworten der Kindergeldberechtigten.

Die einzelnen Fragen in den Fragebögen können in drei Kategorien geordnet werden:

- Statistische Angaben ohne Qualitätsbezug
- Faktische Qualitätsbeschreibung
- Wertende Qualitätsbeschreibung

Zu der ersten Kategorie gehören Fragen nach letztmaligem Kontakt, Art der Kontaktaufnahme oder Kenntnis von dem Internetauftritt der Landesfamilienkasse. Die zweite Kategorie umfasst Fragen nach messbaren Qualitätsindikatoren wie zum Beispiel die Dauer der Bearbeitung. Die dritte Kategorie beinhaltet schließlich Fragen nach nur subjektiv bewertbaren Qualitätsindikatoren wie Erreichbarkeit oder Betreuung durch die Bearbeiter(innen). In den Fragebögen bestand neben dem Angebot, Bewertungen durch Ankreuzen von vorgegebenen Antworten abzugeben, auch die Möglichkeit Texte mit Anmerkungen frei zu formulieren.

Auffallend war, dass eine größere Anzahl der Befragten in den frei formulierten Anmerkungen nicht nur zu den Leistungen der Landesfamilienkasse Stellung bezog, sondern auch

andere Bereiche im Hause des Landesverwaltungsamtes ansprach. Die Auswertung wurde natürlich nur auf die Aussagen zur Landesfamilienkasse begrenzt.

In den frei formulierten Texten wurden auch der Sinn einer solchen Umfrage und der Einsatz von Mitteln dafür angesprochen. Der überwiegende Teil der Befragten stand der Aktion allerdings positiv gegenüber.

Die Ergebnisse der Befragung werden hier zusammengefasst.

### Befragung der Kindergeldberechtigten

Zu der Befragung des Kundenkreises der Kindergeldberechtigten wurden 11.506 Personen angeschrieben. Als repräsentatives Mindestergebnis wurde eine Beteiligung von 10% dieses Kundenkreises erwartet. Den Fragebogen tatsächlich genutzt haben 1.225 Personen, von denen allerdings nicht alle Beteiligten jede Frage beantwortet haben. Die 10% können jedoch als erreicht angesehen werden. Die Ergebnisse werden hier pro Frage wiedergegeben.

#### Kategorie 1 – Statistische Angaben ohne Qualitätsbezug

Die Frage nach der Kontaktaufnahme wurde vielfach in den frei formulierten Bemerkungen des Fragebogens ergänzt. Viele Kindergeldberechtigten nehmen über Jahre keinen Kontakt auf, da das Kindergeld bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres nahezu ohne Nachweis gezahlt wird. Die Anforderung und Übersendung von Meldebescheinigungen in diesem Zeitraum wird vielfach nicht als Kontaktaufnahme gewertet.

Der Kontakt zur Landesfamilienkasse erfolgt in der Regel schriftlich (44,14% der Nennungen) und telefonisch (32,92% der Nennungen). Ein Austausch über E-Mail wird von 18,59% der Kindergeldberechtigten genutzt. Nur wenige der Kindergeldberechtigten nehmen persönlich Kontakt mit der Landesfamilienkasse auf (4,35% der Nennungen).

Die Frage nach der letzten Kontaktaufnahme mit der Landesfamilienkasse war für das Landesverwaltungsamt in mehrererlei Hinsicht interessant.

- Einerseits gibt es einen Einblick, ob ein zeitnahe Kontakt zur Landesfamilienkasse das Abstimmungsverhalten beeinflusst. Nicht ganz unerwartet geben 29,19% der Befragten an, in den letzten 3 Monaten Kontakt zur Landesfamilienkasse gehabt zu haben. Allerdings sind Kindergeldberechtigte, deren letzter Kontakt zwischen zwei und drei Jahren zurückliegt, die zweitgrößte Gruppe der Teilnehmer (20,89% der Befragten). Insgesamt war die Beteiligung ausgehend vom Zeitpunkt des letzten Kontakts relativ gleichmäßig.
- Andererseits konnte durch die Frage nach dem letzten Kontakt gefiltert werden, ob die Angaben zu den restlichen Fragen einen durchgehenden oder einen eher aktuellen Stand der Beurteilung ergeben. Es stellte sich heraus, dass die Befragten, die mehr als zwei Jahre keinen Kontakt zur Landesfamilienkasse hatten, zu den übrigen Fragen überdurchschnittlich selten Angaben machten (lediglich zu den Fragen zum Internetauftritt der Landesfamilienkasse wurde sehr regelmäßig geantwortet). Das Ergebnis der Befragung ist damit eher eine relativ aktuelle Aufnahme der Leistungen der Landesfamilienkasse.

Zu den rein statistischen Fragen gehört auch die Frage, ob der Internetauftritt der Landesfamilienkasse bekannt ist. 27,64% der Teilnehmer(innen) der Befragung gaben an, diese Seite bereits zu kennen.

#### **Fazit:**

Im Vergleich zu der letzten Befragung ergeben sich bei der Auswertung einige Abweichungen.

- Die persönliche Kontaktaufnahme ist massiv zurückgegangen (von 18% auf 4,5%). Hier spielt ganz offensichtlich die Zentralisierung und die dadurch entstandene örtliche Entfernung zur Landesfamilienkasse eine Rolle. Die aktuellen Sprechzeiten wurden dagegen nur selten als Hindernis für den Besuch der Landesfamilienkasse angeführt. Vielmehr wurde in den Anmerkungen wiederholt darauf hingewiesen, dass diese im Gegensatz zu denen anderer Bereiche eher umfangreich sind.

- Der schriftliche Austausch ist weiterhin die häufigste Form der Kontaktaufnahme, er hat sich sogar von 33% auf 44,14% gesteigert. Auch hier dürfte die Zentralisierung und räumliche Entfernung ein Grund sein, weil das Einreichen von Unterlagen für viele Kindergeldberechtigte nicht mehr im eigenen Dienstgebäude möglich ist.
- Der elektronische Kontakt (per E-Mail) ist ebenfalls deutlich angestiegen (von 10% auf 18,59%). Diese Form, Angelegenheiten schriftlich, ohne großen Aufwand, schnell und zeitlich unabhängig von Sprechzeiten zu klären, scheint sich gerade bei einfachen Anfragen mehr durchzusetzen, da telefonische Kontakte in etwa im gleichen Umfang von 39% auf 32,92% zurückgegangen sind. Positiv aufgenommen wurde, dass verschiedene Bescheinigungen seit einiger Zeit auch per E-Mail übersandt werden können. Angemerkt wurde allerdings, dass seitens der Landesfamilienkasse keine Eingangsbestätigung bei E-Mails erfolgt.
- Mit der geringen Zahl persönlicher Kontakte zur Landesfamilienkasse korrespondiert das Ergebnis auf die Frage, ob die zuständige Bearbeiterin/der zuständige Bearbeiter in der Landesfamilienkasse persönlich bekannt ist. Nur 12,71% der Befragten (34% bei der letzten Befragung) kennen „ihre(n)“ zuständige(n) Sachbearbeiter(in) persönlich, wobei persönlich nicht unbedingt „von Angesicht“ heißen muss, sondern auch das Wissen um die Zuständigkeit und den Namen bedeuten kann. So war einigen Anmerkungen zu entnehmen, dass Kindergeldberechtigte „ihre(n)“ Bearbeiter(in) tatsächlich nur aus Brief- und E-Mailverkehr oder vom Telefon her kennen.

Die Fragen nach dem Intra-/Internetauftritt der Landesfamilienkasse wurden bei dieser Befragung erstmalig gestellt. Dass das Informationsangebot offensichtlich Interesse weckt, ließ sich aus einer Reihe von Anmerkungen entnehmen, in denen Teilnehmer(innen) ausdrücklich angaben, das ihnen bisher unbekannte Hilfsmittel künftig nutzen zu wollen. Die Kunden wünschen sich an der Stelle umfangreichere und deutlich situationsbezogene Informationen zu einzelnen Sachverhalten der Kindergeldberechtigung. Ausführungen zu den rechtlichen Grundlagen sollen durch anschauliche Beispiele verdeutlicht werden.

Allerdings ist dabei zu berücksichtigen, dass das Verfahren zum Kindergeld bundeseinheitlich geregelt ist. Dem Bundeszentralamt für Steuern (BZSt) obliegt die Fachaufsicht über den Familienleistungsausgleich. Im Rahmen der Fachaufsicht stellt es sicher, dass die Familienkassen die Vorschriften zum Kindergeld erhalten und ihre Aufgaben zweckmäßig erfüllen.

Deshalb ist die Landesfamilienkasse an die vom BZSt zur Verfügung gestellten Vordrucke und Merkblätter zwingend gebunden. Sie darf diese nicht verändern.

Die Landesfamilienkasse wird weiterhin prüfen, ob ein darüber hinausgehendes Informationsinteresse befriedigt werden kann.

### Kategorie 2 – Faktische Qualitätsbeschreibung

Zu der Bearbeitungszeit einfacher Anfragen gaben 24,82% der antwortenden Teilnehmer(innen) an, dass sie eine Antwort der Landesfamilienkasse noch am gleichen Tage erhielten. Bei 33,47% der Befragten wurden solche Rückfragen innerhalb von 2 Arbeitstagen und bei 21,40% nach mehr als 2 Arbeitstagen, aber noch innerhalb einer Woche beantwortet. 20,30% der Kunden gaben an, dass eine Antwort länger als eine Woche dauerte.

Der letzten Gruppe wurde zusätzlich die Frage gestellt, ob von Seiten der Landesfamilienkasse bei der längeren Bearbeitungszeit eine Zwischennachricht erfolgte. Dies war nur in 5,55% der Anfragen der Fall.

Zu der Bearbeitungszeit von zu bescheidenden Anträgen gaben 22,05% der antwortenden Teilnehmer(innen) an, dass sie einen Bescheid der Landesfamilienkasse innerhalb einer Woche erhielten. Bei 45,40% der Befragten wurden Anträge innerhalb von 2 Wochen und bei 23,22% nach mehr als 2 Wochen, aber noch innerhalb einer Frist von 4 Wochen beschieden. 9,34% der Kunden gaben an, dass eine Bescheiderteilung länger als 4 Wochen dauerte.

Den letzten beiden Gruppen wurde zusätzlich die Frage gestellt, ob von Seiten der Landesfamilienkasse bei der längeren Bearbeitungszeit eine Zwischennachricht über den Bearbeitungsstand erfolgte. Dies war bei einer Bescheiderteilung in dem Zeitraum von 2-4 Wochen bei 11,56% der Anträge und bei einer Bescheiderteilung nach mehr als 4 Wochen bei 15,94% der Anträge der Fall.

Eine Bewertung der Bearbeitungszeiten sowohl in Bezug auf einfache Anfragen als auch in Bezug auf eine Bescheiderteilung fällt unter Berücksichtigung der frei formulierten Anmerkungen der Befragten schwer. Als Beschreibung der Zeiten wurde in den meisten Fällen Begriffe wie „zügig“, „angemessen“, „lange“ oder ähnliches genutzt.

### *Fazit:*

Auch bei dieser Kategorie wurden die Antworten mit den Ergebnissen der letzten Befragung verglichen.

- Die Reaktionszeiten auf einfache Anfragen haben sich im Verhältnis zur letzten Befragung verlängert. Dort gaben 46% der Befragten an, am gleichen Tag eine Auskunft erhalten zu haben und bei 40% erfolgte eine Antwort innerhalb von 2 Tagen. Eine mögliche Erklärung kann im Rückgang der persönlichen Kontakte vor Ort oder am Telefon liegen.
- Längere Bearbeitungszeiten gab es ebenfalls bei der Erteilung der Bescheide. Gaben diesmal über 67% der Befragten an, dass sie einen Bescheid innerhalb von 2 Wochen erhalten haben, waren es bei der letzten Umfrage noch 85% der Kunden. Als eine mögliche Ursache kommen hier die umfangreicheren Postwege in Betracht, die sowohl bei Übersendung der Unterlagen zur Landesfamilienkasse als auch bei der Versendung der Bescheide zu Buche schlagen. Wurde bei der letzten Umfrage Fachpost überwiegend innerhalb des eigenen Dienstgebäudes oder an Dienststellen mit direktem Fachpostverkehr versandt, so sind heute an die Landesfamilienkasse eine Reihe von nachgeordneten Einrichtungen angeschlossen, deren Fachpost zunächst über die zuständige Senatsverwaltung läuft.

Die Fragen nach Zwischennachrichten/-bescheiden bei längerer Bearbeitungszeit wurden bei der vorhergehenden Befragung noch nicht gestellt. Grundsätzlich sind die Mitarbeiter(innen) der Landesfamilienkasse bei Anträgen gehalten, bei einer voraussichtlichen Bearbeitungszeit von mehr als zwei Wochen eine Zwischennachricht zu versenden. Ein Grund für die geringe Zahl dieser Zwischennachrichten ist zunächst nicht zu erkennen. Auch hier könnten die Postwege innerhalb der Berliner Verwaltung eine Rolle spielen.

Das Ergebnis zur Bearbeitungszeit ist insgesamt betrachtet immer noch gut. So werden mehr als zwei Drittel aller Anträge innerhalb von zwei Wochen beschieden und über 90% innerhalb der mit den angeschlossenen Dienststellen vereinbarten Bearbeitungsdauer von vier Wochen. Im Vergleich zur letzten Befragung ist keine große Veränderung der Bearbei-

tungszeiten eingetreten, als Bearbeitungszeit gaben auch dort zu knapp zwei Drittel der Kunden eine maximale Dauer von zwei Wochen und über 90% eine maximale Dauer von vier Wochen an. Die Abweichung von der vereinbarten Bearbeitungsdauer lag und liegt innerhalb der Toleranzgrenze, welche landesweit bei der Bearbeitung von Kindergeldangelegenheiten festgelegt wurde.

Trotz der Einhaltung der Vorgaben wird die Landesfamilienkasse kontinuierlich die Arbeitsabläufe überprüfen, um eine Verkürzung der Bearbeitungszeiten zu erreichen. Eine kurzfristige Bewertung der Bearbeitungszeiten ist zunächst nicht möglich. Unabhängig von Postlaufzeiten können Vorgänge sich länger hinziehen, wenn Unterlagen nachgefordert oder Zuständigkeitswechsel mit anderen Familienkassen schriftlich abgestimmt werden müssen. Die reine Bearbeitungszeit zwischen dem Vorliegen vollständiger Unterlagen und der Bescheiderteilung wird nicht erfasst. Genauso wenig gibt es eine Erfassung von Ein- und Ausgangsdaten, so dass auch nicht die Verweildauer der Vorgänge unabhängig von der Nettobearbeitungszeit festgestellt werden kann. Eine derartige Erfassung ist auch nicht angedacht, da der Verwaltungsaufwand zu hoch wäre und zu Lasten der Bearbeitungszeiten gehen würde.

### Kategorie 3 – Wertende Qualitätsbeschreibung

Bei den Fragen, die wertende Elemente enthielten, wurden die Aussagen so gestaffelt, dass die Teilnehmer(innen) der Befragung darüber entscheiden konnten, ob die der Frage zugrunde liegende Aussage aus ihrer Sicht mehr oder weniger zutreffend ist. Die Aussagen wurden bei der Auswertung in Notenwerte übersetzt (trifft voll zu = 1, trifft eher zu = 2 usw.) und daraus ein Benotungsdurchschnitt gebildet. Dieser „Notendurchschnitt“ ist hier angegeben.

Zunächst wurde die Frage nach der Erreichbarkeit der Landesfamilienkasse gestellt, die mit der oben bereits ausgewerteten Frage nach der Art der Kontaktaufnahme korrespondiert:

Erreichbarkeit der Landesfamilienkasse – telefonisch:	2,15 bei 682 Antworten
Erreichbarkeit der Landesfamilienkasse – persönlich:	2,12 bei 160 Antworten
Erreichbarkeit der Landesfamilienkasse – schriftlich:	1,68 bei 800 Antworten
Erreichbarkeit der Landesfamilienkasse – per Fax oder E-Mail:	1,64 bei 382 Antworten

Die Zahl der abgegebenen Antworten spiegelt auch die Häufigkeit der weiter oben ausgewerteten Häufigkeiten der Kontaktaufnahme auf den verschiedenen Wegen wider. Beachtlich ist, dass trotz des mehrfach geäußerten Wunsches, den Zugang einer übersandten E-Mail bestätigt zu bekommen, dieser Weg zur Kommunikation mit der Landesfamilienkasse auf eine deutlich positive Resonanz stößt.

Die nächste Bewertung befasste sich mit der Betreuung durch die Sachbearbeiter(innen) der Landesfamilienkasse:

Freundlichkeit:	1,56 bei 781 Antworten
Kompetenz:	1,60 bei 813 Antworten
Korrektheit:	1,50 bei 824 Antworten
Verständlichkeit:	1,65 bei 811 Antworten
Hilfsbereitschaft:	1,63 bei 745 Antworten

Die positiven Bewertungen entsprechen auch dem Echo in den frei formulierten Anmerkungen innerhalb des Fragebogens, was den persönlichen oder telefonischen Kontakt und die Kommunikation per E-Mail betrifft. Natürlich gab es auch kritische oder einzelne sehr kritische Äußerungen, der überwiegende Teil der Aussagen über die Betreuung war jedoch positiv und beinhaltete vielfach ausdrückliches Lob.

Negativ wurde dagegen oft die formal schriftliche Kommunikation bewertet. Formulare, Informationsblätter, Anschreiben und Bescheide seien sehr formal, unverständlich und bürokratisch.

#### ***Fazit:***

Im Vergleich zu der letzten Befragung hat sich die Erreichbarkeit der Landesfamilienkasse – mit Ausnahme des persönlichen Kontakts – leicht verbessert. Hier spielt die Zentralisierung ganz offensichtlich eine Rolle, der persönliche Besuch ist dadurch erschwert. Dies wird aber durch die bessere Erreichbarkeit auf anderen Wegen kompensiert.

Die Bewertung der Betreuung durch die Bearbeiter(innen) hat sich in allen Punkten – teilweise um eine halbe Note – gegenüber der letzten Befragung verbessert. Dieses Ergebnis ist sehr erfreulich.



Unzufrieden sind die Kindergeldberechtigten lediglich mit der Form der schriftlichen Materialien. Dieses negative Empfinden wurde jedoch erkennbar nicht den einzelnen Sachbearbeiter(innen) angelastet. Zu der Gestaltung der Vordrucke kann allerdings nur wieder auf die zentrale Rolle des BZSt, zu der bereits im Fazit zur ersten Kategorie Stellung genommen wurde, verwiesen werden.

Eine weitere Bewertung konnte zu dem Intranet-/Internetauftritt der Landesfamilienkasse abgegeben werden:

Übersichtlichkeit: 2,09 bei 322 Antworten

Verständlichkeit: 2,05 bei 307 Antworten

Die geringe Zahl der Antworten zeigt, dass der Intranet-/ Internetauftritt der Landesfamilienkasse bisher nicht allen Kunden bekannt ist.

#### ***Fazit:***

Die Anmerkungen zu den Fragen des Internets haben den noch geringen Bekanntheitsgrad des Intranet-/Internetauftritts der Landesfamilienkasse deutlich unterstrichen. Als wünschenswert hat eine Reihe von Teilnehmern formuliert, vertiefte Informationen zu Fragen des Kindergeldes wie früher vom Grundsatzbereich der Senatsverwaltung für Inneres und Sport zu erhalten. Diese sollten auch adressatenbezogen auf die Dienstkräfte des Landes Berlin sein. Nachdem das BZSt die Information einschließlich Vordrucke und Merkblätter bundeseinheitlich übernommen hatte, wurde die Information durch die Senatsverwaltung für Inneres und Sport per Rundschreiben eingestellt. Da die Kindergeldbearbeitung seitdem auch dem Steuerrecht zuzurechnen ist, dürfen Familienkassen keine zusätzliche Beratung mehr anbieten.

Interessant war in diesem Zusammenhang der Hinweis einer/s Befragten, der/die die Möglichkeit eines abonmierbaren Newsletters vorschlug, mit dem bei Änderungen im Intranet-/ Internetauftritt der Landesfamilienkasse durch Weitergabe eines Links zu den neuen bzw. geänderten Informationen auf diese hingewiesen wird. Eine solche Funktionalität bedarf technischer Lösungen und wird im Rahmen des landesweiten Beschäftigtenportals geprüft.

Als letzte Frage wurde nach dem Gesamteindruck, den die Teilnehmer(innen) von der Landesfamilienkasse haben, gefragt:

Gesamteindruck 1,77 bei 1031 Antworten

#### **Fazit:**

Als Indikator für die Qualität der Arbeit der Landesfamilienkasse ist eine Gesamtbeurteilung von mindestens 2,5 vorgesehen. Dieser Wert wurde bereits bei der letzten Befragung unterschritten (1.8). Die Bewertung bei dieser Umfrage zeigt, dass durch die Zentralisierung auch längerfristig keine Verschlechterung des Angebotes eingetreten ist.

### **Auswertung der frei formulierten Anmerkungen**

Neben den Anmerkungen, die sich auf einzelne Fragen oder Themen aus dem Fragebogen bezogen, gab es auch eine Reihe von Anmerkungen, die sich nicht direkt zuordnen lassen. Darunter waren Anregungen und Hinweise, die hier noch einmal zusammengefasst werden sollen. Es kann dabei nicht auf jede einzelne Anmerkung eingegangen werden.

#### **Die Befragung – Sinn oder Unsinn?**

Das Thema, eine solche Befragung überhaupt durchzuführen, spaltete die Teilnehmer(innen) erheblich. Von Lob und Zuspruch sowie Freude, dass eine öffentliche Einrichtung Interesse an den „verwalteten Personen“ zeigt, über Mahnung, dass daraus auch etwas abgeleitet werden müsse, bis hin zu klarer Ablehnung und dem Vorwurf der Verschwendung von Steuermitteln waren doch einige Wertungen zu finden. Das Landesverwaltungsamt Berlin hat sich aber gegenüber den angeschlossenen Dienststellen verpflichtet, derartige Qualitätskontrollen durchzuführen.

Ein weiterer Aspekt der angesprochen wurde, war die Befragung per Internet. Nicht allen angesprochenen Kindergeldberechtigten behagte offensichtlich diese Form. Die Befragung über das Internet wurde nach reiflicher Erwägung allerdings aus zwei Gründen gewählt. Zum einen konnten nur so alle (über 11.000) Kunden erreicht und der Verwaltungsaufwand

gleichzeitig gering gehalten werden, zum anderen war es so möglich, die Anonymität der Teilnehmer(innen) an der Befragung zu gewährleisten.

### Zuständigkeit, Abgrenzung zu anderen Bereichen, Datenaustausch

Aus einer Reihe von Kommentaren ging hervor, dass die Zuständigkeit der Landesfamilienkasse, die Abgrenzung zu anderen Dienststellen und der Datenaustausch innerhalb der öffentlichen Verwaltung nicht nur des Landes sondern auch mit Bundesbehörden viele Kunden der Landesfamilienkasse beschäftigen.

Auslöser dieser Überlegungen ist meist der vielfache Nachweis der Kindergeldberechtigung gegenüber Landesfamilienkasse, Personal- bzw. Pensionsstelle und Beihilfestelle gewesen, weil für einen großen Teil der Befragten diese drei Bereiche im Landesverwaltungsamt angesiedelt sind. Es handelt sich aber um verschiedene Dienststellen innerhalb eines Hauses mit getrennter Aktenführung. Die Landesfamilienkasse nimmt dabei eine besondere Position ein, da hier Steuerrecht angewandt wird und die Daten dem Steuergeheimnis unterliegen.

### Information der Beihilfestelle

Für die Höhe des Bemessungssatzes in der Beihilfe ist der Anspruch auf den Familiennachschlag bei kindergeldberechtigten Beamten maßgeblich.

Um der Beihilfestelle hierzu die erforderlichen Informationen bereitzustellen, erfolgt monatlich (immer nach der Gehaltsabrechnung) eine elektronische Aktualisierung der hierzu erforderlichen Daten aus dem Bezügeverfahren und dem Beihilfeverfahren. Für alle Kindergeldberechtigten, welche am Zahlverfahren des Landes Berlin (IPV-Verfahren) teilnehmen, ist daher in der Regel kein weiterer Nachweis für den höheren Bemessungssatz in der Beihilfe erforderlich.

Vereinzelte kann es jedoch vorkommen, dass Entscheidungen der Familienkasse – insbesondere über die Weiterbewilligung des Kindergeldes – noch nicht von der Personalstelle im Bezügeverfahren umgesetzt wurden und deshalb bei der Bewilligung eines zeitgleichen Beihilfeantrages nicht berücksichtigt werden können.

Eine wünschenswerte häufigere Synchronisierung der Verfahren ist mit einem nicht vertretbaren Aufwand verbunden. Wir haben jedoch alle Bearbeiter(innen) in der Landesfamilien-

kasse und des Personalservice im LVwA erneut auf das besondere Erfordernis einer schnellen Bearbeitung in diesen Fällen hingewiesen.

Ein weiterer Aspekt, der zum Datenaustausch immer wieder angesprochen wurde, ist der Austausch mit anderen öffentlichen Einrichtungen wie Schulen, Universitäten, Arbeitsagenturen und Jobcentern und anderen Institutionen, von denen die Eltern Unterlagen beibringen müssen, um die Kindergeldberechtigung nachzuweisen. Es ist jedoch keine Aufgabe des Landesverwaltungsamtes, hier für eine gemeinsame Datenbank aller öffentlichen Einrichtungen zu sorgen. Zudem wären bei einer solchen Datenbank erhebliche datenschutzrechtliche Vorbehalte gegeben.

Angeregt wurde auch, alle Familienkassen für die Beschäftigten des öffentlichen Dienstes vollständig aufzulösen und das Kindergeld für diese Empfänger(innen) ebenfalls über die Agentur für Arbeit auszuzahlen. Die Organisation der Familienkassen obliegt ausschließlich der Gesetzgebung des Bundes.

#### **Information bei bevorstehendem Wegfall des Kindergeldes**

Fällt der Anspruch auf Kindergeld in absehbarer Zeit weg, wünschen sich die Kindergeldberechtigten offensichtlich eine Erinnerung durch die Landesfamilienkasse. Einige wenige Kunden erachteten die Anforderungsschreiben bei Vollendung des 18. Lebensjahres als überflüssig, da jede(r) Kindergeldberechtigte gehalten ist, ihre/seine Unterlagen pünktlich beizubringen. Die Anforderungsschreiben werden zum Teil als nervig oder sogar als Gängelung empfunden. Die Anforderung von Unterlagen ist der Landesfamilienkasse aber vom BZSt vorgeschrieben. In den letzten Jahren sind die Vorgaben der Beibringung von Nachweisen etwas gelockert worden. So erfolgt zum Beispiel die Anforderung von Studienbescheinigungen in der Regel nur noch einmal jährlich und nicht mehr halbjährlich. Die längeren Fristen bergen jedoch die Gefahr der Überzahlung von Kindergeld. Die Prüfung ist insofern nicht nur unter dem Blickwinkel der Kontrolle sondern durchaus auch unter dem Aspekt des Schutzes der Kindergeldberechtigten vor hohen Überzahlungen zu sehen.

### Vordrucke und Merkblätter

Rechtliche Grundlage für die Festsetzung und Auszahlung des Kindergeldes ist unter anderem das Einkommensteuergesetz (EStG), bei dem es sich um ein Bundesgesetz handelt. Danach ist das Verfahren bundeseinheitlich durchzuführen. Die Fachaufsichtsbehörde für alle Familienkassen in der Bundesrepublik Deutschland ist, wie bereits erwähnt, das Bundeszentralamt für Steuern. Dort werden alle kindergeldrelevanten Vordrucke, Merkblätter und die Ausführungsvorschriften entwickelt und diese sind von den Familienkassen verbindlich zu verwenden.

### Abschluss und Dank

Die Befragung hat uns eine Reihe von Einblicken in die Wünsche und Probleme der Kindergeldberechtigten gegeben. Ein akuter Handlungsbedarf für dringliche Veränderungen besteht nach dem abgegebenen Feedback nicht. Lediglich die Frage der Zwischenbenachrichtigung bei längeren Bearbeitungszeiten verdient eine zeitnahe genauere Betrachtung. Hier wird die Landesfamilienkasse prüfen, welche Umstände im Einzelnen das Ergebnis beeinflussen. Dies gilt gleichermaßen für die Bearbeitungszeiten insgesamt.

Der Internetauftritt des Landesverwaltungsamtes Berlin und somit auch der Landesfamilienkasse wird kontinuierlich ausgebaut und überarbeitet. Die Anregungen, die hierzu von den Kunden gemacht wurden, werden wir bei der Überarbeitung und dem Ausbau unseres Intranet-/Internetauftrittes berücksichtigen.

Abschließend bedanken wir uns ganz ausdrücklich bei allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern an der Befragung. Uns wurde ein Feedback gegeben, dass der Landesfamilienkasse hilft, ihren Qualitätsstandard zu halten und Anregungen für eine optimierte Dienstleistung in der Zukunft aufzunehmen.