

## Kleine Anfrage

des Abgeordneten Herbert Mertin (FDP)

und

## Antwort

des Ministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Familie und Frauen

### Auszahlung des Kindergeldes durch die Familienkassen in Rheinland-Pfalz

Die **Kleine Anfrage** 778 vom 25. Mai 2007 hat folgenden Wortlaut:

In ihrer Antwort (Drucksache 15/139 vom 28. Juli 2006) auf eine Kleine Anfrage des Abgeordneten Dr. Peter Schmitz hinsichtlich der Auszahlung des Kindergeldzuschlages durch die Familienkassen, erklärt die Landesregierung, dass sie auf eine Verkürzung der Bearbeitungsfristen hinwirken werde.

Nun weist der Familienbund der Katholiken in einem Schreiben vom Mai dieses Jahres darauf hin, dass es bei der Festsetzung bzw. Auszahlung des Kindergeldes durch die Familienkassen zu unverhältnismäßig langen Wartezeiten komme. Darüber hinaus sei die Kontaktaufnahme mit der Familienkasse seitens der Antragsteller lediglich über eine zentrale Rufnummer möglich.

Vor diesem Hintergrund frage ich die Landesregierung:

1. Wie viele Anträge auf Kindergeld sind bei den jeweiligen Familienkassen noch unbearbeitet bzw. bedürfen noch der weiteren Bearbeitung, bis sie beschieden werden können (bitte pro Familienkasse auflisten)?
2. Wie hoch ist zurzeit die durchschnittliche Bearbeitungsdauer eines Antrages auf Kindergeld pro Antrag?
3. Ab wann wird die Berechnung des Kindergeldes voraussichtlich landesweit reibungslos und zeitnah erfolgen?
4. Trifft es zu, dass Antragsteller mit der Familienkasse in der Regel nur über eine Hotline bzw. eine bundesweit einheitliche Rufnummer bei auftretenden Rückfragen oder Beschwerden Kontakt aufnehmen können, ohne jedoch mit dem zuständigen Sachbearbeiter unmittelbar in Verbindung treten zu können?
5. Wie beurteilt die Landesregierung ein solches Rückfrage- bzw. Beschwerdemanagement bezüglich dessen Bürgerfreundlichkeit?
6. Welche Maßnahmen hat die Bundesagentur für Arbeit seit dem 28. Juli 2006 ergriffen, um die Berechnung familienpolitischer Leistungen bei den Familienkassen in Rheinland-Pfalz zu beschleunigen?
7. Welche Initiativen hat die Landesregierung seit dem 28. Juli 2006 ergriffen, um die Berechnung familienpolitischer Leistungen bei den Familienkassen in Rheinland-Pfalz zu beschleunigen?

Das **Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Familie und Frauen** hat die Kleine Anfrage namens der Landesregierung mit Schreiben vom 18. Juni 2007 wie folgt beantwortet:

Die Auszahlung des steuerrechtlichen Kindergeldes nach dem Einkommensteuergesetz erfolgt in bundeseigener Verwaltung. Die verwaltungsmäßige Abwicklung hat der Bund der Bundesagentur für Arbeit (BA) in Nürnberg übertragen. In Rheinland-Pfalz erfolgt die Antragstellung und Antragsbearbeitung für alle Kindergeldansprüche aktuell über sechs Familienkassen der Agentur für Arbeit, die insoweit als Bundesfinanzbehörde handeln. Mangels eigener Zuständigkeit des Landes entzieht sich die Organisation der Familienkassen und insbesondere auch der Personaleinsatz in den Familienkassen der unmittelbaren Einflussnahme des Landes.

Da der Landesregierung aus vorgenannten Gründen keine eigenen Daten über die Antragsbearbeitung bei den jeweiligen Familienkassen in Rheinland-Pfalz zur Verfügung stehen, wurde die Bundesagentur für Arbeit um Stellungnahme gebeten. Diese hat dem Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Familie und Frauen im Wesentlichen die nachfolgenden Informationen zur Verfügung gestellt:

Zu 1.:

Die Anzahl der Anträge auf Kindergeld bei den jeweiligen Familienkassen, die noch unbearbeitet sind, ergibt sich aus der nachfolgenden Übersicht für die einzelnen Familienkassen im Bezirk Rheinland-Pfalz (Stand: Ende Mai 2007). Hierbei ist der prozentuale Anteil der gesamten Anträge (Neu- und Folgeanträge) ersichtlich, die innerhalb von 20 Arbeitstagen abschließend bearbeitet wurden. Der Anteil der noch nicht abschließend bearbeiteten Anträge ergibt sich aus der entsprechenden Differenz zu 100 Prozent.

Antragsbearbeitung bei den Familienkassen in Rheinland-Pfalz	
Familienkasse	Anteil der Anträge, die innerhalb von 20 Arbeitstagen abschließend be- arbeitet werden (Stand: Mai 2007)
Bad Kreuznach	78,1
Kaiserslautern	78,0
Koblenz	73,2
Landau	65,3
Neuwied	81,5
Trier	51,4

Quelle: BA – Familienkasse Direktion – Nürnberg

Nach Angaben der Bundesagentur für Arbeit ist bei der Bewertung der Zahlen zu berücksichtigen, dass der sich ergebende Anteil der nicht abschließend bearbeiteten Anträge nur eingeschränkt die Bearbeitungssituation in den örtlichen Familienkassen wiedergibt, da die Antragsbearbeitung nur rund 20 Prozent der Aufgaben im Bereich Kindergeld abbildet. Der Schwerpunkt der Aufgabenerledigung besteht in so genannten Bestandsarbeiten, wie Überprüfung des Fortbestandes der Anspruchsvoraussetzungen, Bearbeitung von Änderungsmitteilungen, Rückforderungen, Erteilung von Bescheinigungen und Ähnliches. Hinzu kommt noch die Bearbeitung von Kinderzuschlagsvorgängen, auf die etwa 15 bis 18 Prozent des Aufgabenvolumens in der Familienkasse entfällt.

Zu 2.:

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer wird nach Angaben der Bundesagentur für Arbeit systematisch nicht erfasst, sondern nur der Anteil derjenigen Vorgänge, die innerhalb von 20 Arbeitstagen nach Eingang des – auch unvollständigen – Antrags oder sonstigen Vorgangs abschließend bis zur Zahlbarmachung bearbeitet werden.

Zu 3.:

Nach Angaben der Bundesagentur für Arbeit verläuft der bei weitem überwiegende Anteil der Vorgänge zeitnah und reibungslos. Soweit in Einzelfällen von Seiten der Bundesagentur für Arbeit Verbesserungspotenzial gesehen wird, werden konkrete Maßnahmen eingeleitet.

Zu 4.:

Es trifft zu, dass Antragstellerinnen und Antragsteller mit der jeweiligen Familienkasse in der Regel nur über eine Hotline beziehungsweise eine bundesweit einheitliche Rufnummer bei auftretenden Rückfragen oder Beschwerden Kontakt aufnehmen können, ohne jedoch mit der zuständigen Sachbearbeiterin oder dem zuständigen Sachbearbeiter unmittelbar in Verbindung zu treten.

Nach Angaben der Bundesagentur für Arbeit beruht das Konzept zur Neuausrichtung der Familienkassen auf der Bündelung der telefonischen Auskunft und Beratung in mittlerweile sechs Service-Centern der Familienkassen in Rheinland-Pfalz, die allerdings in der Aufbau- und Einarbeitungsphase von zusätzlichen Kräften bei weitem nicht alle Anrufe bewältigen konnten. Deshalb wurden die Servicezeiten von Montag bis Freitag auf einen Zeitraum von jeweils 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr erweitert.

Die Erreichbarkeitsquote der Service-Center liegt nach Angaben der Bundesagentur für Arbeit seit November 2006 fast ausnahmslos über 90 Prozent. Etwa 88 Prozent der Anrufe werden in den Service-Centern Familienkasse abschließend bearbeitet. Soweit eine abschließende Klärung nicht möglich ist, sehen die Gesprächsleitfäden dann je nach Sachverhalt entweder einen Rückruf durch die Familienkasse oder das Service-Center der Familienkasse vor.

Zu 5.:

Aus der Sicht der Landesregierung haben die von der Bundesagentur für Arbeit bisher getroffenen Maßnahmen zwar zu einer Reduzierung der Bearbeitungsrückstände in einem angemessenen Zeitraum und zu einer verbesserten Erreichbarkeit der Familienkassen

über die Service-Center geführt, aber es besteht auch weiterhin Handlungsbedarf. Daher wird seitens des Ministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Familie und Frauen trotz mangelnder Zuständigkeit und im Rahmen der Möglichkeiten auch weiterhin auf entsprechende Veränderungen im Interesse der betroffenen Familien, für ein Mehr an Bürgerfreundlichkeit und eine schnellere Bearbeitung der telefonischen Anfragen hingewirkt. Gerade kinderbezogene Leistungen müssen für Familien zuverlässig und möglichst unbürokratisch erbracht werden.

Zu 6.:

Zur Stabilisierung der Bearbeitungssituation nach der Neuausrichtung der Familienkassen wurden im November 2006 Ermächtigungen zur Beschäftigung von Kräften mit befristetem Arbeitsvertrag im Umfang von insgesamt rund 203 Jahreskräften bundesweit zur Verfügung gestellt (allgemeine Sachbearbeitung Kindergeld und Kinderzuschlag sowie Rechtsbehelfsbearbeitung). Davon entfielen auf die Familienkassen im Bezirk Rheinland-Pfalz/Saarland insgesamt 3,5 Jahreskräfte, wovon nach Angaben der Bundesagentur für Arbeit vornehmlich aufgrund eines erhöhten Bedarfs die Familienkasse in Landau profitierte. Zusätzlich wurden einzelne Familienkassen sowohl im Jahr 2006 als auch im Jahr 2007 durch andere Familienkassen gezielt unterstützt. In diese Unterstützungsaktion einbezogen waren in Rheinland-Pfalz die Familienkassen Bad Kreuznach, Kaiserslautern und Landau.

Neben der Bereitstellung von Mitteln zur Beschäftigung von Kräften mit befristetem Arbeitsvertrag, die Unterstützung durch andere Familienkassen beziehungsweise durch die Service-Center der Familienkassen hat die Bundesagentur für Arbeit außerdem ein Konzept zur Verbesserung der operativen Leistungsfähigkeit entwickelt, das auf eine gezielte Reduzierung der offenen Bearbeitungsvorgänge in den Familienkassen (Kindergeld und Kinderzuschlag) ausgerichtet ist. Dieses Konzept wird erstmals ab Ende Juni 2007 in der Familienkasse Bad Kreuznach erprobt und soll mittelfristig zu einer deutlichen Verbesserung der Bearbeitungssituation führen. Außerdem ist geplant, aus freien Mitteln den Familienkassen in Kürze weitere Beschäftigungsmöglichkeiten zur Verfügung zu stellen. Hiervon werden auch die Familienkassen in Rheinland-Pfalz profitieren.

Zu 7.:

Die Landesregierung hatte sich bereits im Juni 2006, vertreten durch Frau Staatsministerin Malu Dreyer, in einem Brief an den Vorstandsvorsitzenden der Bundesagentur für Arbeit gewandt und auf die schleppende Bearbeitung und teilweise verzögerte Auszahlung von Leistungen der Familienkassen hingewiesen. Gleichzeitig hat sie die Bundesagentur für Arbeit mangels eigener Zuständigkeit gebeten, noch bestehende Verwaltungsdefizite aufgrund organisatorischer Schwachstellen zu analysieren und zu beheben sowie gegebenenfalls auch eine erforderliche Personalaufstockung in den Familienkassen vorzunehmen. Im Juli 2006 hat daraufhin die Bundesagentur für Arbeit mitgeteilt, dass durch die Zuteilung von Ermächtigungen für die Beschäftigung von Zusatzkräften beziehungsweise für Mehrarbeitsstunden die Bearbeitungssituation in den örtlichen Familienkassen und auch in Rheinland-Pfalz zwischenzeitlich deutlich entspannt werden konnte. Zusätzlich wurden laut Mitteilung der Bundesagentur für Arbeit mit den Familienkassen mit besonders ungünstiger Rückstandssituation besondere Maßnahmen zum Abbau der Bearbeitungsrückstände vereinbart. Insgesamt führten die eingeleiteten Maßnahmen schon im Sommer 2006 zu einem deutlichen Rückgang der unerledigten Bearbeitungsvorgänge beim Kindergeld. So konnten die unerledigten Bearbeitungsvorgänge Kindergeld bei den Familienkassen in Rheinland-Pfalz bereits im Jahr 2006 um durchschnittlich sogar über den angestrebten Zielzustand von 30 Prozent hinausgehende 38 Prozent reduziert werden. Auch wurde durch die Bundesagentur für Arbeit mitgeteilt, dass zur Vermeidung finanzieller Engpässe bei durch Bearbeitungsrückstände besonders hart betroffenen Familien Vorsorge getroffen wurde. Bei Glaubhaftmachung einer sozialen Notlage wurde im Allgemeinen innerhalb einer Woche über den Anspruch auf Kindergeld entschieden. Insbesondere handelt es sich dabei um Familien, die dringliche konkrete Zahlungsverpflichtungen erfüllen müssen oder bereits Arbeitslosengeld II beziehen oder beantragt haben.

Malu Dreyer  
Staatsministerin