

12. April 2024

Telefonische Erreichbarkeit der Finanzämter – Neuer Bürgerservice

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Finanzverwaltung NRW hat Anfang des Jahres 2022 ein Projekt zur Verbesserung und Vereinheitlichung des Bürgerservice gestartet, welches inzwischen erfolgreich pilotiert wurde. Ab Mai 2024 wird der neue Bürgerservice dann landesweit in allen Finanzämtern in Nordrhein-Westfalen zum Einsatz kommen. Die für den telefonischen Service eingerichtete Servicehotline ist

- Montag bis Donnerstag von 8 - 18 Uhr
- Freitag von 8 - 16 Uhr

erreichbar. Die Hotline ist über die bekannten Telefonnummern der jeweiligen Finanzämter erreichbar. Die Servicehotline soll eine kontinuierliche Erreichbarkeit gewährleisten, bei der das Anliegen jederzeit platziert werden kann. Sämtliche Fragen aus den Bereichen Veranlagung, Erhebung und Neuaufnahme werden von der Hotline bearbeitet und überwiegend direkt im Erstkontakt gelöst. Falls dies aufgrund der Komplexität nicht möglich ist, wird das Anliegen erfasst und softwareunterstützt an die zuständige Stelle weitergeleitet. Bei einem etwaigen Rückruf sind die Bearbeiterinnen und Bearbeiter bereits umfassend informiert und gut vorbereitet. Für die Steuerberatungen gilt die Besonderheit, dass für sie auf Wunsch ein direkter Durchstellversuch an die zuständige Sachbearbeitung unternommen wird. Zudem können in einem Telefonat Anliegen zu unterschiedlichen Steuernummern – auch finanzamtsübergreifend – angebracht werden, um Wartezeiten möglichst gering zu halten. Weitere Informationen können Sie der beigefügten Präsentation entnehmen.

Derzeit erreicht uns täglich eine Vielzahl von Beschwerden, weil die telefonische Erreichbarkeit der Finanzämter nicht angemessen gewährleistet ist. Wir möchten uns an dieser Stelle für Ihr umfangreiches Feedback bedanken. Ihre Rückmeldungen unterstützten uns dabei, Probleme zu identifizieren und entsprechend tätig zu werden. Wir stehen im engen Kontakt zur Finanzverwaltung NRW und haben die von Ihnen vorgetragenen Probleme bereits entsprechend im Ministerium adressiert.

Auf Seiten der Verwaltung ist man sich bewusst, dass diese Monate der Umstellung mit Herausforderungen verbunden sind und es zu Anpassungsschwierigkeiten kommt. Insbesondere wurden die derzeitigen Wartezeiten als Problem identifiziert. Allerdings haben Erfahrungen aus der Pilotierung gezeigt, dass sich nach kurzer Anlaufphase eine stetige



Verbesserung einstellt. Zudem wurde zusätzliches Personal bereits eingestellt, das nach intensiver Schulung in Kürze zugeführt wird.

Weiterhin weist die Finanzverwaltung darauf hin, dass Angehörige der steuerberatenden Berufe privilegiert behandelt werden, indem auf Wunsch ein direkter Durchstellversuch unternommen oder die Durchwahl der Bearbeiterin oder des Bearbeiters vor Ort herausgegeben wird. Weiterhin wurde eine **eigene Tastennummer „5“ im Telefonrouting für die Angehörigen der steuerberatenden Berufe** eingerichtet, um einen gezielteren und effizienteren Service zu bieten.

Der Bürgerservice soll laufend analysiert und identifizierte Verbesserungsmöglichkeiten sofort ergriffen werden. Zu diesem Zweck bleiben wir weiterhin mit der Finanzverwaltung in Kontakt.

Mit freundlichen Grüßen
Steuerberaterkammer Köln

Anlage



Unser neuer Bürgerservice

Ziel: Verbesserung und Vereinheitlichung des Bürgerservice



- Umfassender, elektronischer Service als Grundlage des Serviceangebots
- Einheitliche Serviceangebote am Telefon und vor Ort als Ergänzung
- Hohe, bedarfsgerechte und landeseinheitliche Erreichbarkeit
- Hohe Erstlösungsquote im Publikumsbereich/ in der Hotline
- Einmalige Adressierung von Anliegen mit zeitnahe Erledigung
- Einfache Lösungsangebote für einfache Anliegen
- (Online-)Terminvereinbarung für eine bessere Planbarkeit und kürzere

Wartezeiten

Eingangskanäle



Elektronisch

- ein eigener, neuer Internetauftritt der Finanzämter in NRW
- unter anderem allgemeine Steuerinfos, FAQ-basierte Seiten, Steuer-ABC, Steuerkalender, Verlinkungen
- Online-

seit dem 18. Mai 2022



Telefonisch

- eine Hotline(-nummer) für ganz NRW
- organisiert in Telefonische Service Teams

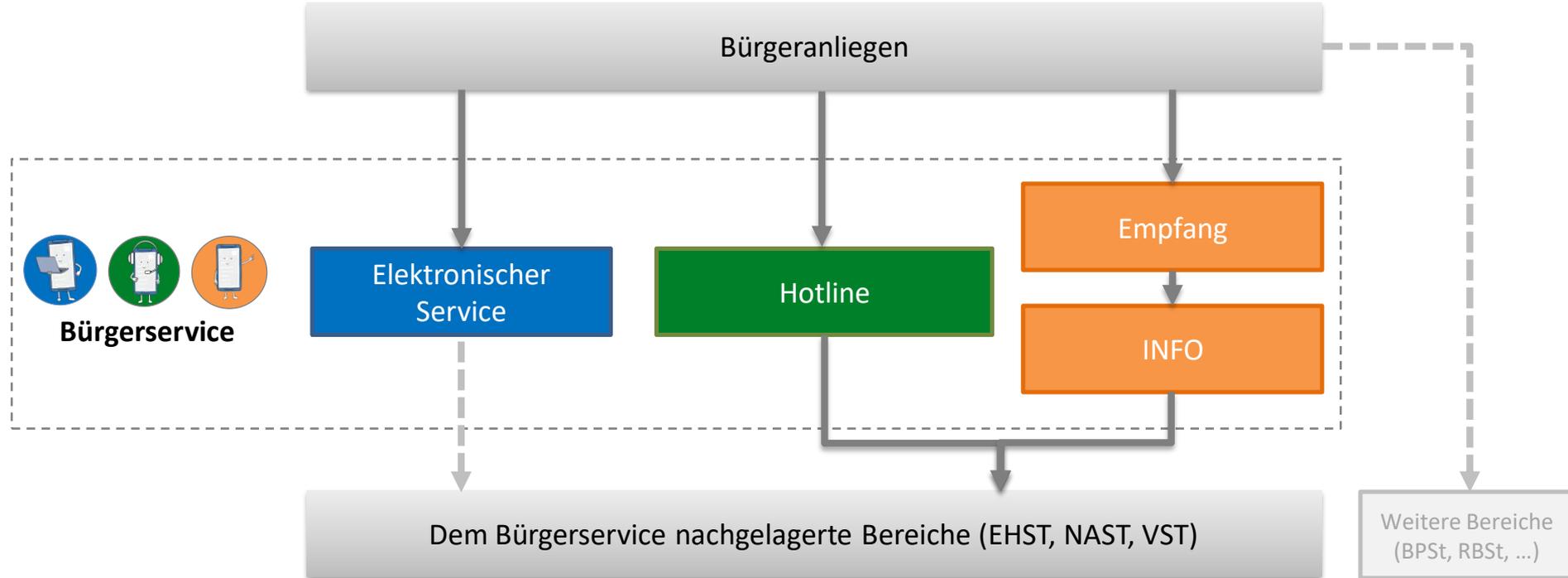
wurde erfolgreich pilotiert, ab Mai 2024 landesweit in allen Finanzämtern



Vor Ort

- einheitliche und gezielte Ablaufsteuerung
- Erweiterung des Aufgabenkatalogs

Aufbau und Ablauf des Bürgerservice



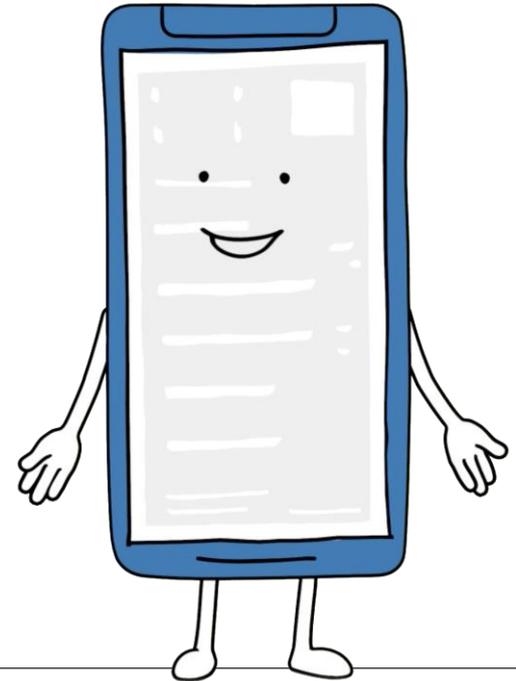
Welche Stellen sind im Bürgerservice integriert?

Service- und
Informationsstellen

Erhebungsstellen

Neuaufnahmestellen

Veranlagungsstellen



Der Elektronische Service



- ein eigener, neuer **Internetauftritt** der Finanzämter in NRW
 - allgemeine Steuerinfos (keine Einzelfallberatung)
 - **Steuer-ABC** (Fachbegriffe werden definiert und erklärt)
 - **FAQ-basierte** Seiten
 - **Steuerkalender**
 - Verlinkungen verweisen auf **weitere Informationen** (zum Beispiel BMF, ELSTER)
 - **Elektronischer Kontakt** zu Ihrem Finanzamt über das ELSTER-Kontaktformular
 - Seiten der Finanzämter mit **lokalen Informationen**



Der Telefonische Service

- Gruppierung aller Finanzämter in NRW in regionale „Telefon-Teams“
- Gleichmäßige Vermittlung der Anrufe auf **alle** Teams
- Löst ca. 80 % der Anliegen im Erstkontakt

Erreichbarkeitszeiten der Hotline:

Mo-Do	8.00 bis 18.00 Uhr
Fr	8.00 bis 16.00 Uhr



Der Service vor Ort



Der Empfang

- Erste Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger
- Terminbuchung
- Kleinere Anliegen werden bereits hier gelöst, z. B. Ausgabe von Vordrucken



Die Info

- Empfängt gebuchte Termine
- Löst ca. **99 %** der Anliegen im Erstkontakt



Das Backoffice

- VST, EHST, NAST
- Erledigung der verbleibenden Anliegen

Öffnungszeiten vor Ort:

Mo-Mi	8.00 bis 13.00 Uhr
Do	8.00 bis 17.00 Uhr
Fr	8.00 bis 12.00 Uhr



Planung Flächenrollout



01.12.2023

Steinfurt	Soest	Lüdinghausen	Borken	Dinslaken
Ibbenbüren	Lippstadt	Dortmund-Unna	Kleve	Geldern
Coesfeld	Münster-Innenstadt	Dortmund-West	Ahaus	Kempen
Hamm	Münster-Außenstadt	Dortmund-Hörde	Wesel	Mönchengladbach
Beckum	Warendorf	Dortmund-Ost	Kamp-Lintfort	Viersen
				Krefeld

01.03.2024

Sankt Augustin	Siegen	Wipperfürth	Geilenkirchen	Düsseldorf-Nord
Bonn-Innenstadt	Gummersbach	Remscheid	Jülich	Düsseldorf-Altstadt
Bonn-Außenstadt	Olpe	Grevenbroich	Neuss	Düsseldorf-Mettmann
Siegburg	Leverkusen	Düren	Düsseldorf-Süd	Hilden
Bergisch-Gladbach	Solingen	Erkelenz	Düsseldorf-Mitte	

01.05.2024

Aachen-Kreis	Bergheim	Köln-Altstadt	Velbert	Hagen
Aachen-Stadt	Köln-Nord	Köln-Mitte	Altena	Arnsberg
Brühl	Köln-Ost	Köln-Porz	Schwelm	Brilon
Schleiden	Köln-West	Wuppertal-Elberfeld	Lüdenscheid	Meschede
Euskirchen	Köln-Süd	Wuppertal-Barmen	Iserlohn	



Fazit für Angehörige der steuerberatenden Berufe



Telefonischer Service

- Gewährleistung umfangreicher Erreichbarkeit
- Möglichkeit direkter, fallbezogener Auskünfte oder Anbringung von Anliegen für die zuständige Bearbeitung
- Auf Wunsch Weiterleitung an die zuständige Bearbeitung für Steuerberaterinnen und Steuerberater
- Klärung von Anliegen zu unterschiedlichen Steuernummern in einem Telefonat – auch finanzamtsübergreifend

Fazit für Angehörige der steuerberatenden Berufe



Elektronischer Service

- die aktuellsten Informationen auf einen Blick
- jährliche Qualitätssicherung der Steuerinformationen
- Unterstützungsangebote für steuerliche Themen

Service vor Ort

- einheitliche Öffnungszeiten in allen Finanzämtern
- keine regelmäßigen Schließtage