

10. September 2024

## **Bürgerservice NRW: Optimierung der telefonischen Hotline für die Steuerberatungen**

Sehr geehrte Damen und Herren,

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.

Nach intensiven Gesprächen mit der Finanzverwaltung hat das Finanzministerium NRW jetzt Erleichterungen für Steuerberater beim sog. Bürgerservice angekündigt:

- Ab sofort können Steuerberater über die Taste „3“ mit der zuständigen Sachbearbeitung verbunden werden, bzw. erhalten die entsprechende Durchwahl.
- Darüber hinaus besteht weiterhin die Möglichkeit sich mit dem fachlichen Personal der Hotline verbinden zu lassen. Dies bietet sich insbesondere dann an, wenn mehrere Anliegen finanzamtsübergreifend vorgetragen werden möchten.
- Zusätzlich kann über ein elektronisches Formular eine Rückrufbitte bei der Sachbearbeitung hinterlegt werden.

Weitere Informationen finden Sie im angehängten Schreiben des Ministeriums der Finanzen des Landes Nordrhein-Westfalen.

Wir hoffen, dass die Maßnahmen kurzfristig zu einer spürbaren Verbesserung der Kommunikation führen werden. 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**





Ministerium der Finanzen Nordrhein-Westfalen, 40190 Düsseldorf

Herrn Präsident der  
Steuerberaterkammer Düsseldorf  
StB Reinhard Verholen

Herrn Präsident der  
Steuerberaterkammer Köln  
StB Karl-Heinz Bonjean

Herrn Präsident der  
Steuerberaterkammer Westfalen-Lippe  
Dipl.-Bw. Volker Kaiser

10.09.2024

Seite 1 von 3

Aktenzeichen  
O 2128 – 1 – II B 3  
Bei Antwort bitte angeben

## **Bürgerservice: Optimierung der telefonischen Hotline für die Steuerberatungen**

Sehr geehrter Herr Verholen,  
sehr geehrter Herr Bonjean,  
sehr geehrter Herr Kaiser,

haben Sie herzlichen Dank für das konstruktive Gespräch.

Die wertvollen Beiträge und Rückmeldungen Ihrer Mitglieder, die Sie uns in den letzten Monaten gespiegelt haben, haben wir gerne in unsere weiteren Überlegungen maßgeblich einbezogen, um den besonderen Anforderungen der Steuerberatungen gerecht zu werden. Die nun bereits umgesetzte Lösung ermöglicht **eine direkte Vermittlung an die zuständige Sachbearbeitung mit kürzeren Wartezeiten**. Gleichzeitig berücksichtigt sie die Ziele des Bürgerservice, sich wandelnden Strukturen anzupassen und den Service zu optimieren.

### **Telefonischer Service**

Die telefonische Hotline wurde ins Leben gerufen, um die Effizienz unserer Sachbearbeitung durch ein störungsfreies und strukturiertes Arbeiten zu steigern. Zugleich bestand der Anspruch die Serviceleistung für alle Bürgerinnen und Bürger mit erweiterten Erreichbarkeitszeiten und einer schnellen Lösung des Anliegens, möglichst im telefonischen Erstkontakt, zu steigern.

Die Hotline ist mit einem Telefonrouting über eine Tastenauswahl ausgestattet und steuert mit den Bürgern und den Steuerberatenden zwei verschiedene Personengruppen an. Für diese beiden Gruppen sind auch innerhalb der Finanzverwaltung zwei verschiedene Personengruppen zuständig: zum einen Vermittlungskräfte, die ehemals in den

Dienstgebäude und  
Lieferanschrift:  
Jägerhofstraße 6  
40479 Düsseldorf  
Telefon 0211 4972-0  
Telefax 0211 4972-1217  
Poststelle@fm.nrw.de  
[www.finanzverwaltung.nrw.de](http://www.finanzverwaltung.nrw.de)

Hinweise zum Datenschutz:  
[www.finanzverwaltung.nrw.de/datenschutz](http://www.finanzverwaltung.nrw.de/datenschutz)

Öffentliche Verkehrsmittel:  
U70, U 74 - U 79 / 780, 782, 785  
Haltestelle: Heinrich-Heine-Allee  
U71 - U73, U83 / 701, 705, 706  
Haltestelle: Schadowstraße



10.09.2024

Seite 2 von 3

Telefonzentralen der Finanzämter eingesetzt waren und zum anderen fachlich geschultes Personal, das für die fachlichen Anliegen zuständig ist. In der Vergangenheit wurden die Steuerberatungen an das fachliche Personal geroutet, um ihnen einen fachkundigen Service zu bieten. In der Umsetzung zeigte sich jedoch, dass diese Verfahrensweise für Sie nicht optimal war. Das fachliche Personal verzeichnet längere Wartezeiten, da es auch Fragen von Bürgerinnen und Bürger möglichst im Erstkontakt löst und die Gesprächsdauer daher länger als bei einer einfachen Vermittlung ist. Zudem wurde vielfach vorgetragen, dass aufgrund der Komplexität der Fragestellung ein Kontakt zur originär zuständigen Sachbearbeitung erforderlich sei.

Um den Besonderheiten Ihres Berufsstandes Rechnung zu tragen, haben wir mit Ihnen folgendes Vorgehen abgestimmt.

### **1. Direkte Vermittlung über die Tastenauswahl „3“**

Die Steuerberatungen werden **ab sofort über die Taste „3“ mit den Vermittlungskräften verbunden**. Diese stellen sodann an die zuständige Sachbearbeitung durch oder geben die direkte Durchwahlnummer heraus. Damit verbunden sind kürzere Wartezeiten und das Privileg mit der originär zuständigen Sachbearbeitung verbunden zu werden. Die Tätigkeit besteht in einer reinen Vermittlung der Anrufe oder einer Herausgabe der Durchwahl. Damit ist ein direkter Kontakt zu dem originär zuständigen Sachbereich eröffnet. Dieser Service steht ausschließlich den Steuerberatungen zur Verfügung. Die Bandansage sieht das Bereithalten der Beraternummer vor. Diese Maßnahme hat einen präventiven Charakter und aktuell wird von einer Abfrage abgesehen. Sollte sich herausstellen das auch andere Personengruppe als Umgehung diesen Service nutzen, wird eine Abfrage erforderlich werden.

### **2. Gezielte Verbindung zu dem fachlichen Personal der Telefonhotline**

Es besteht weiterhin die Möglichkeit sich mit dem fachlichen Personal der Hotline – mit den allgemeinen Wartezeiten – verbinden zu lassen. Das bietet sich insbesondere an, wenn mehrere Anliegen finanzamtsübergreifend vorgetragen werden möchten. Soweit die Anliegen nicht direkt gelöst werden können, nimmt das fachliche Personal die Anliegen auf und leitet es zur Abarbeitung softwareunterstützt an die zuständige Sachbearbeitung weiter. Insofern wird auf Wunsch der bekannte Service weiterhin ermöglicht.

### **Elektronisches Kontaktformular – Rückruffbitten**

Neben der telefonischen Hotline möchten wir Ihre Mitglieder auch ausdrücklich auf unser elektronisches Kontaktformular hinweisen, das über unsere Homepage [www.finanzamt.nrw.de](http://www.finanzamt.nrw.de) unter „elektronischer Kontakt“



(„Elster-Kontaktformular“) aufgerufen werden kann. Eine Registrierung für das Kontaktformular bei Elster ist nicht notwendig. In dieses Formular kann die Bitte um Rückruf mit Angabe der Steuernummer eingetragen werden, die an die zuständige Sachbearbeitung versendet wird. Diese Möglichkeit der digitalen Kommunikation ist eine zeitsparende und moderne Alternative, wie sie auch bei anderen Institutionen im Einsatz und bekannt ist.

10.09.2024

Seite 3 von 3

Wir hoffen, dass die ergriffenen Maßnahmen eine Verbesserung gegenüber Ihrem Berufsstand bewirken und der Zufriedenheit beitragen.

Für die Weitergabe dieser Information an Ihre Mitglieder wären wir sehr dankbar.

Anregungen und Rückmeldungen nehmen wir jederzeit dankend entgegen und freuen uns über eine Fortsetzung des konstruktiven Gesprächs.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Dautzenberg'. The signature is written in a cursive, flowing style.

Deborah Dautzenberg