

# A-Z

## Dienstleistungen der Familienkasse



**Familienkasse**  
Berlin-Brandenburg



**Familienkasse**  
Wir helfen Familien.

# Grußwort

Liebe Leserinnen und Leser,

ungefähr 1,1 Millionen Kinder und deren Eltern lebten 2021 in Berlin und Brandenburg. Zahlreiche Akteure übernehmen Verantwortung für diese Familien.

„Familien zu helfen“, sie effektiv und proaktiv zu unterstützen, ist das Herzstück unserer Arbeit.

Diese Aufgabe endet für uns in der Familienkasse Berlin-Brandenburg nicht mit der Auszahlung des Kindergelds und des Kinderzuschlags.

Gerade, um Familien den Zugang zum kompletten Leistungsangebot in einem kaum zu überblickenden Dschungel aus Voraussetzungen und Trägern zu erleichtern, bilden wir mit immer mehr lokalen Partnern Netzwerke. Unsere Überzeugung ist es, dass es gemeinsam einfach besser läuft.

Sie sind auch auf diesem Weg und haben Ideen, wie wir kooperativ unsere Familien noch besser unterstützen? Wie wir praxistauglich dafür sorgen können, dass alle berechtigten Leistungen bei den Familien unserer Region auch ankommen? Lassen Sie uns über gemeinsame Gestaltungsmöglichkeiten sprechen.

Ich freue mich auf ein engagiertes und erfolgreiches Zusammenwirken mit Ihnen.

Ihr Michael Grund

Leiter der Familienkasse Berlin-Brandenburg

A

wie Antrag

A BCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

# A wie Antrag

Für die rechtliche Prüfung des Anspruchs auf Kindergeld oder Kinderzuschlag (KiZ) ist ein schriftlicher Antrag erforderlich.

Die Antragsunterlagen können online unter [www.familienkasse.de](http://www.familienkasse.de) ausgefüllt und hochgeladen werden. Alternativ können Sie über die Hotline der Familienkasse angefordert oder persönlich an den Kundenschaltern der Familienkasse abgeholt und abgegeben werden.

## QR-Code Kindergeld



## QR-Code Kinderzuschlag



## Hotline der Familienkasse

0800 4 5555 30

**B**

**wie (Video-)Beratung**

A **B** CDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

# B wie (Video-)Beratung

Die Beratung der Familien ist neben der Leistungserbringung ein wichtiger Bestandteil unseres Dienstleistungsportfolios. An unseren Kundenschaltern haben die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, persönlich ihre Anliegen zu klären und Auskünfte zu erhalten. Eine telefonische Beratung ist ebenfalls möglich.

Die Einführung der Videoberatung ist ein Meilenstein, um die Familienkasse als Dienstleisterin für Familienleistungen weiterzuentwickeln. Sie trägt dazu bei, die Idee einer modernen Verwaltung umzusetzen, in der die Bürgerinnen und Bürger über moderne Kommunikationskanäle in Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung treten können.

Komplexe Sachverhalte können so besser als am Telefon besprochen werden, da sich diese zum Beispiel medial darstellen lassen.

Mehr und mehr sehen wir uns auch in der Funktion des Lotsen für die Familien mit ihren oftmals unterschiedlichen Bedarfen. Wir arbeiten daran, passgenau auch hin zu unseren Netzwerkpartnern zu beraten.

## QR-Code Terminvereinbarung Videoberatung



C

**wie Chatbot**

AB **C** DEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

# C wie Chatbot

Seit Oktober 2020 steht unseren Kundinnen und Kunden auf der Website der Familienkasse ([www.familienkasse.de](http://www.familienkasse.de)) unser Digitaler Assistent zur Verfügung.

Dieser Chatbot unterstützt bei einfachen Anliegen insbesondere zum Kinderzuschlag, gibt aber auch Auskunft zu den Öffnungszeiten der regionalen Familienkassen und zu den Auszahlungsterminen des Kindergeldes.

Zusätzlich verweist er auf bereits bestehende Onlineangebote, wie den KiZ-Lotsen oder den KiZ-Onlineantrag.

Innerhalb eines Chats beantwortet der Digitale Assistent die Fragen unserer Kundinnen und Kunden kurz und in leicht verständlicher Weise.

D

wie Digitalisierung

ABC **D** EFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

# D wie Digitalisierung

Wir sind überzeugt davon, dass Familien einen Anspruch auf digitale, intuitiv zu nutzende Zugänge zu allen unseren Informationen und Dienstleistungen haben. Die frühe Einführung der eAkte im Jahr 2014 war ein erster Schritt dahin, durchgängige digitale Prozesse zu etablieren.

Mit unserem Online-Zugang zum Kinderzuschlag wurde erstmals eine Lösung geschaffen, die den Bürgerinnen und Bürger den Weg zu einer staatlichen Leistung deutlich erleichtert. Unsere Angebote sind verständlich, auch mehrsprachig und barrierefrei (u.a. in „Leichter Sprache“). Mit unserem KiZ-Lotsen können Eltern beispielsweise ermitteln, ob sie Anspruch auf Kinderzuschlag haben.

## QR Code - KiZ Lotse



Aktuell beschäftigen wir uns damit, dass unsere Kundinnen und Kunden jederzeit den Status ihrer Vorgänge einsehen können.

E

wie „Ein-Säulen-Modell“

ABCD E FGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

# E wie „Ein-Säulen-Modell“

Mit dem „Gesetz zur Beendigung der Sonderzuständigkeit der Familienkassen des öffentlichen Dienstes“ leitete die Bundesregierung eine große Strukturreform ein, um den hohen Verwaltungsaufwand rund um das Kindergeld zu reduzieren. Auf dieser Grundlage können seit 2017 über 18.000 Familienkassen in deutschen Behörden die Bearbeitung ihrer Kindergeldfälle an die Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit (BA) übertragen.

Bis Juli 2021 haben in einem unkomplizierten Prozess rund 15.600 und damit rund 93% der abgabebereiten Familienkassen ihre Kindergeldfälle an uns übergeben. Für sie entstehen nun keine Kosten mehr für die Administration.

Bei einer vollständigen Konzentration aller Familienkassen gäbe es den Service aus einer Hand: ein Antrag und eine Website ([www.familienkasse.de](http://www.familienkasse.de)), über die Änderungen mitgeteilt sowie Dokumente hochgeladen werden können.

F

**wie Familie**

ABCDEF GHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

# F wie Familie

Familien stehen unter dem besonderen Schutz des Grundgesetzes der Bundesrepublik Deutschland. Für Kinder als wesentliche Garanten unserer Zukunft sieht der Staat vielfältige Unterstützungen vor. Als einer der Akteure spielen wir mit unseren Kernleistungen, dem Kindergeld und dem Kinderzuschlag, eine für die Familien wesentliche Rolle. In guter Kooperation und Vernetzung mit Ihnen und anderen Trägern und Behörden wollen wir unseren Kundinnen und Kunden die berechtigten Inanspruchnahmen der unterschiedlichen Familienleistungen erleichtern und sie umfassend unterstützen.

G

**wie Gesetzliche Grundlagen**

ABCDEF **G** HIJKLMN OPQRST UVWXYZ

# G wie gesetzliche Grundlagen

Zwei Gesetze regeln das Kindergeld: das Einkommensteuergesetz (§§ 31f. und §§ 62ff. EStG) und das Bundeskindergeldgesetz (BKGG). Sollte ein Anspruch nach beiden Gesetzen bestehen, hat das EStG grundsätzlich Vorrang vor dem BKGG.

Der Anspruch auf Kinderzuschlag ist in § 6a des Bundeskindergeldgesetzes verankert.

H

**wie Hotline**

ABCDEFGHI  IJKLMNOPQRSTUVWXYZ

# H wie Hotline

Unter der Telefonnummer 0800 4 5555 30 beantworten wir alle Fragen zu Kindergeld und Kinderzuschlag. Die Hotline ist montags bis freitags zwischen 08:00 und 18:00 Uhr erreichbar.

Die Anrufe sind kostenfrei.



**wie Informationsmaterial**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

# I wie Informationsmaterial

Wir unterstützen unsere Familien auf dem Weg zu Ihren Leistungen mit Flyern, Plakaten und Videos zu

- Kindergeld und
- Kinderzuschlag

Gerne stellen wir Ihnen dieses Material für Ihre Beratungsarbeit zur Verfügung. Sprechen Sie uns gerne auch an, wenn Ihnen Informationsangebote fehlen.

J

**wie Jahreszahlen**

ABCDEFGHI  JKLMNOPQRSTUVWXYZ

# J wie Jahreszahlen

Bereits seit **1936** werden Familien in Form von Kinderbeihilfe und seit **1954** durch das Kindergeld von monatlich 25 DM finanziell unterstützt. Seit **1970** wird auch für das erste Kind Kindergeld gezahlt und die Einkommensgrenze wurde aufgehoben. Zurzeit erhalten bundesweit ca. 9 Mio. Kindergeldberechtigte für ca. 14 Mio. Kinder Kindergeld, d.h. es werden für das erste und zweite Kind je 219 Euro, für das dritte Kind 225 Euro und für jedes weitere Kind 250 Euro monatlich ausgezahlt.

Der Kinderzuschlag wird umgangssprachlich auch Kindergeldzuschlag genannt. Er wurde nach § 6a Bundeskindergeldgesetz mit dem Vierten Gesetz für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt zum 1. Januar **2005** eingeführt. Im Jahre **2019** wurde der § 6a Bundeskindergeldgesetz reformiert, um noch mehr Familien unterstützen zu können. Ab 2005 wurden pro Kind max. 140 Euro ausgezahlt. Im Laufe der Jahre wurde der Kinderzuschlag weiter modifiziert und beträgt seit 1. Januar **2021** pro Kind maximal 205 Euro.

**KK**

**wie Kindergeld und  
Kinderzuschlag**

ABCDEFGHIJ **K** LMNOPQRSTUVWXYZ

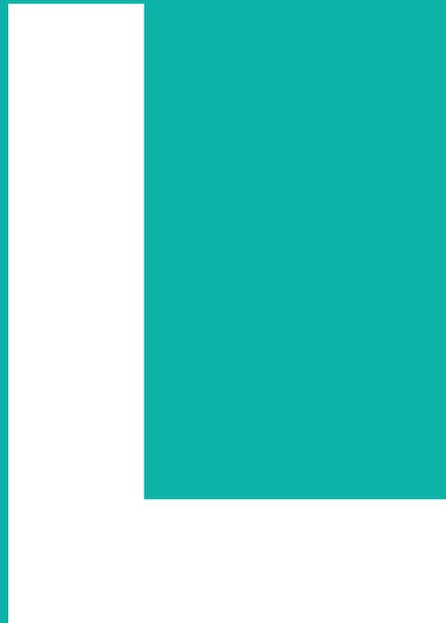
# K wie Kindergeld und Kinderzuschlag

Das steuerliche Kindergeld ist eine familienpolitische Leistung und Bestandteil des Familienausgleichs, welcher durch den Bund finanziert wird und als Steuervergütung bestimmt ist. Zuständig ist das Bundesministerium für Finanzen. Das Bundeszentralamt für Steuern hat die Fachaufsicht.

Familien wenden sich an die Familienkasse am Wohnort. Im Laufe eines Kalenderjahres erhalten Eltern zunächst das Kindergeld. Das Finanzamt prüft dann im Rahmen der jährlichen Einkommensteuerveranlagung, ob für die Eltern die Freibeträge für Kinder oder das ausbezahlte Kindergeld günstiger ist.

Der Kinderzuschlag ist eine zusätzliche finanzielle Unterstützung für Eltern, deren Einkommen nicht für die gesamte Familie reicht. Der Antrag auf Kinderzuschlag muss gesondert bei der Familienkasse gestellt werden. Nach Ablauf des in der Regel sechsmonatigen Bewilligungszeitraums ist dies erneut erforderlich.

Wer den Kinderzuschlag erhält, hat zusätzlich Anspruch auf Leistungen für Bildung und Teilhabe und ist von Kitagebühren befreit. Ansprechpartner hierfür sind die Kommunen.



# wie Lange Beziehung mit Kunden

ABCDEFGHIJK  MNOPQRSTUVWXYZ

# L wie Lange Beziehung mit Kunden

Mit Vorliegen der Voraussetzungen besteht ein Anspruch auf Kindergeld ab Geburt des Kindes zunächst bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres. Im Laufe dieser Jahre begleitet, berät und unterstützt die Familienkasse die Familien.

Unter bestimmten Voraussetzungen kann Kindergeld auch über das 18. Lebensjahr hinaus, längstens bis Vollendung des 25. Lebensjahres, gezahlt werden. Somit ist die Familienkasse bis zu einem ¼ Jahrhundert im Rahmen ihres gesetzlichen Auftrages zur Auszahlung von Kindergeld nach dem EStG bzw. BKGG mit den Eltern und Kindern verbunden.

Ausführliche Informationen zum Kindergeldanspruch und was in den Jahren des Kindergeldbezuges noch wichtig ist, finden Sie auf den Seiten der Familienkasse unter [www.familienkasse.de](http://www.familienkasse.de) und im Merkblatt Kindergeld.

M

**wie Moderner Dienstleister**

ABCDEFGHIJKL **M** NOPQRSTUVWXYZ

# M wie Moderner Dienstleister

Papierkram, bürokratische Hürden, wechselnde Zuständigkeiten, lange Wartezeiten sind das Gestern.

Individuelle Unterstützung, kompetente Ansprechpartner, eine hohe Erreichbarkeit per E-Mail oder Post, telefonisch oder per Video-Beratung, via Servicehotline oder Online-Portal, auch gerne die persönliche Beratung vor Ort, eAkte, digitaler Assistent, Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern und die Ausrichtung unserer Dienstleistung immer am Bedarf der Kunden - das ist das Heute in der Familienkasse.

ABCDEFGHIJKL  NOPQRSTUVWXYZ

**N**

**wie Netzwerk**

ABCDEFGHIJKLM **N** OPQRSTUVWXYZ

# N wie Netzwerk

Was ist unsere Vorstellung von Netzwerkarbeit?

Die Familienkasse Berlin-Brandenburg möchte als aufgeschlossener Netzwerkpartner in allen Fragen rund um das Thema „Familienleistungen“ mit Ihnen zusammenarbeiten. Wir engagieren uns in diesem Rahmen, bringen unsere Ressourcen ein und nehmen an Informationsveranstaltungen teil. Gern informieren und beraten wir zu Familienleistungen sowie unseren Onlineangeboten und stellen Ihnen Informationsmaterial zur Verfügung.

Unsere Kompetenzen und unsere Leistungsfähigkeit möchten wir getreu unserem Motto

## **„Wir helfen Familien“**

mit Ihnen zusammen in Berlin und Brandenburg zum Wohl der Familien und Kinder bündeln.

Wir freuen uns auf Sie! So erreichen Sie uns:

030 / 5555 77 1210

Familienkasse-Berlin-  
Brandenburg.Netzwerken@arbeitsagentur.de.



**wie Organisation**

ABCDEFGHIJKLMN  PQRSTUVWXYZ

# O wie Organisation

Wir sind eine von 14 regionalen Familienkassen der Bundesagentur für Arbeit und betreuen Familien in Berlin und Brandenburg. Mit rund 250 Mitarbeitern sind wir am Hauptsitz in Potsdam sowie an 6 weiteren Standorten (3x Berlin, Cottbus, Frankfurt/Oder und Neuruppin) für die Familien tätig.

Das Führungsteam setzt sich aus dem regionalen Leiter, den Bereichsleitungen und den Teamleitungen nach Fachbereichen (Kindergeld, Kinderzuschlag, Buß- und Strafgeldsachen & Rechtsangelegenheiten) zusammen.

Wir sind Dienstleister für ca. 681.000 Kunden bei einem jährlichen Finanzvolumen von 3,2 Mrd. Euro. Monatlich werden im Durchschnitt ca. 103.000 Vorgänge bearbeitet. Während der Coronakrise haben unsere Teams gezeigt, wie kampagnenfähig sie sind: die zweimalige Auszahlung eines Kinderbonus an 900.000 Kinder und die Sonderaktion „Kinderfreizeitbonus“ machten uns deutlich, dass wir eine gemeinschaftliche Organisation und damit sehr kraftvoll sind.

Mehr zu unseren Standorten finden Sie unter „S“ wie Standorte.

P

wie Persönliche Kontakte

ABCDEFGHIJKLMNO **P** QRSTUVWXYZ

# P wie Persönliche Kontakte

Tanja Demecz, Netzwerkkoordinatorin  
der Familienkasse Berlin-Brandenburg



Wenn ich an Netzwerken denke, dann freue ich mich, dass dies der Leitung der Familienkasse eine volle Stelle wert ist. In meiner Funktion als Koordinatorin möchte ich Sie kennenlernen, um

gemeinsam ein leicht zugängliches soziales Netz für Kinder und deren Familien in unserer Region zu spannen.

Michael Grund,  
Leiter der Familienkasse Berlin-Brandenburg



Wenn ich an Netzwerken denke, dann bin ich fest davon überzeugt, dass lokale Netzwerke ein großes Potenzial für die Verbesserung vieler staatlicher und kommunaler

Dienstleistungs- und Beratungsangebote haben. Ich bin gespannt auf den Austausch mit Ihnen.



**wie Qualität**

ABCDEFGHIJKLMN**OP**QRSTUVWXYZ

# Q wie Qualität

Wir möchten ein Dienstleister sein, mit dem Menschen gerne in Kontakt treten, egal ob im Internet, am Telefon, im Schriftverkehr oder beim persönlichen Gespräch in einer unserer Dienststellen. Familien können sicher sein, dass wir ihre Leistungen rechtmäßig, zuverlässig und termingerecht erbringen.

Die Bürgerinnen und Bürger haben den verständlichen Anspruch, umfassend beraten zu werden. Fachlich erfordert dies ein Denken über die eigene administrative Leistungsgewährungsverantwortung hinaus.

Die Digitalisierung der Datenverwaltung und der Kommunikationskanäle schafft hierzu die technische Grundlage. Die Vernetzung mit Ihnen und weiteren Trägern von Familienleistungen sind die Voraussetzung dafür, auch Kundinnen und Kunden mit komplexerem Beratungsbedarf angemessene Orientierung zu geben.

# R

**wie Effiziente  
Ressourcenverwendung**

ABCDEFGHIJKLMNO **R** STUVWXYZ

# R wie Effiziente Ressourcenverwendung

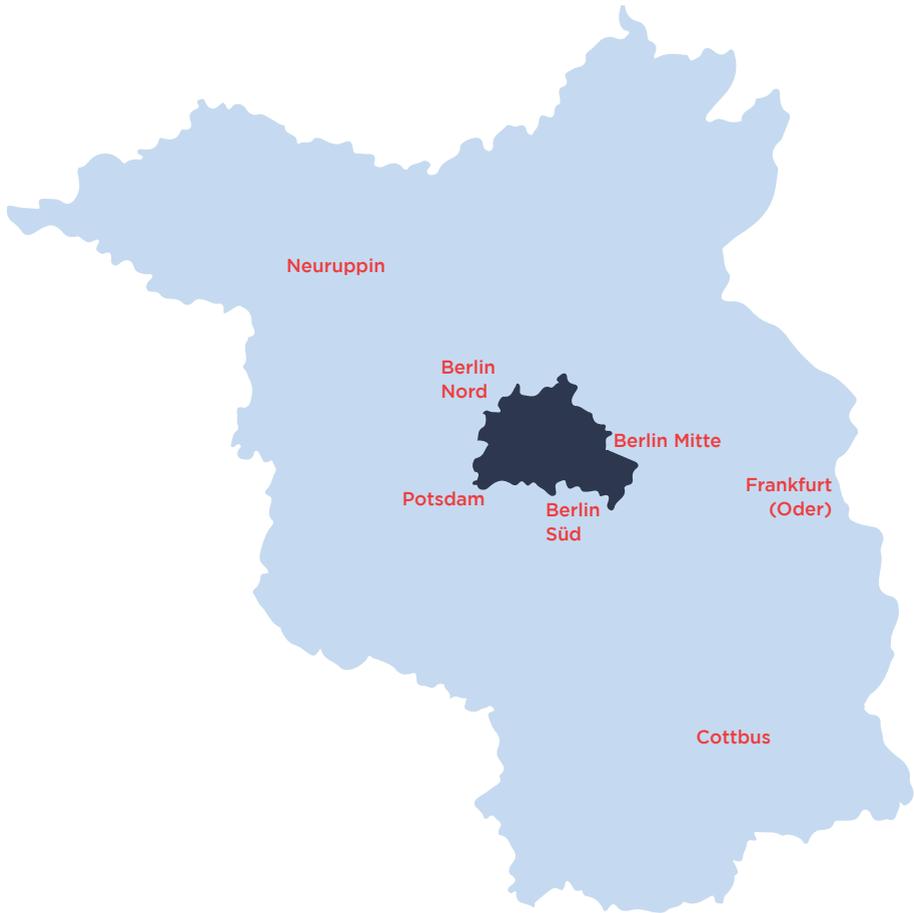
Wir wollen als Gesamtorganisation nachhaltig handeln. So wird beispielsweise mobiles Arbeiten gefördert, um durch wegfallende Arbeitswege den Energieverbrauch zu reduzieren und Ressourcen in den Dienststellen zu schonen. So weitgehend wie möglich unterstützen wir intern die Aktivitäten der Mitarbeitenden dabei, deren tägliche Arbeit und das Arbeitsumfeld umwelt- und auch gesundheitsbewusst zu gestalten.

S

**wie Standorte**

ABCDEFGHIJKLMN**OPQR**S TUVWXYZ

# S wie Standorte



Charlottenstr. 87-90, 10969 Berlin (Mitte)

Storkower Str. 120, 10407 Berlin (Nord)

Sonnenallee 282, 12057 Berlin (Süd)

Thiemstr. 135, 03048 Cottbus

Heinrich-von-Stephan-Str. 2, 15230 Frankfurt/Oder

Trenckmannstr. 15, 16816 Neuruppin

Schlaatzweg 1, 14473 Potsdam

T

**wie TEAMgeist**

ABCDEFGHIJKLMN**OPQRS**TUVWXYZ

# T wie TEAMgeist

Das TEAM wird bei uns großgeschrieben. Wir sind davon überzeugt, nur gemeinsam beste Ergebnisse erzielen zu können. Die Grundlage unserer Zusammenarbeit bilden dabei Offenheit, Respekt, Wertschätzung und Vertrauen, sowohl an den jeweiligen Standorten als auch in der gesamten Familienkasse Berlin-Brandenburg. Mit unseren externen Partnerinnen und Partnern wünschen wir uns ein ebenso gutes Miteinander, um alle Familien bedarfsgerecht zu unterstützen.

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

U

**wie Unterschiedliches Leben**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRST **U** VWXYZ

# U wie Unterschiedliches Leben

Jede Familie ist mit ihren jeweiligen Lebensumständen individuell. Jede Familie bedarf unterschiedlicher Informationen und Leistungen. Es gilt, die Teilhabe der Familien an Bildung und gesellschaftlichem Leben zu ermöglichen oder gar Kinderarmut zu vermeiden.

Um allen unterschiedlichen Erwartungen gerecht zu werden, ist uns die Vielfalt unserer Netzwerkpartnerinnen und -partner, mit denen wir kundenorientiert zusammenarbeiten, wichtig.

V

**wie Vision**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  WXYZ

# V wie Vision

Unserem Motto „**Wir helfen Familien**“ verpflichtet, unterstützen wir Familien mit dem Kindergeld und dem Kinderzuschlag finanziell.

Die Entwicklung unserer Kinder darf nicht an einem geringen Einkommen der Eltern scheitern, aber auch nicht an bürokratischen Hürden oder an der fehlenden Zusammenarbeit zwischen den Netzwerkpartnerinnen und -partnern. Für gutes Aufwachsen und ein gesundes Familienleben brauchen die Kinder, neben ausreichender Betreuung und individueller Förderung, auch Zeit mit ihren Eltern. Daher benötigen Familien vor allem finanzielle Sicherheit.

Gemeinsam mit Ihnen möchten wir Familien helfen und die Entwicklungschancen der Kinder erhöhen.

**W**

**wie Wichtig zu Wissen**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ **W** XYZ

# W wie Wichtig zu wissen

Sie möchten eine Auskunft zu einem konkreten Kindergeldfall erhalten?

Da die Leistung Kindergeld dem Steuergeheimnis unterliegt, können Sie nur dann Auskünfte erhalten, wenn Sie selbst kindergeldberechtigt sind oder über eine Vollmacht verfügen.

Warum wird das Kindergeld an unterschiedlichen Tagen gezahlt?

Der Termin der Kindergeldzahlung richtet sich nach der letzten Ziffer der Kindergeldnummer. Die Zahlungstermine können Sie hier einsehen:

[www.arbeitsagentur.de/familie-und-kinder/auszahlungstermine](http://www.arbeitsagentur.de/familie-und-kinder/auszahlungstermine)

Sollte das Kindergeld nicht durch die Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit, sondern durch eine Gehalts- oder Besoldungsstelle des öffentlichen Dienstes ausgezahlt werden, erfolgt die Zahlung zusammen mit Ihrem Gehalt für den jeweiligen Monat.

Wo finde ich meine Kindergeldnummer?

Auf den Schreiben der Familienkasse ist die Kindergeldnummer grundsätzlich vermerkt. Die Kindergeldnummer beginnt mit 3 Ziffern, enthält dann ein FK und weitere 6 Ziffern (xxxFKxxxxxx). Sie finden Ihre Kindergeldnummer auch auf Ihrem Kontoauszug.

X, Y, Z

wie Zusammenarbeit

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ Z

# X, Y, Z wie Zusammenarbeit

Alles in allem wünschen wir uns eine gute Zusammenarbeit mit Ihnen. Lassen Sie uns als Träger der Familienleistungen gemeinsam ein starkes Netzwerk bauen und so den Familien in Berlin und Brandenburg den bestmöglichen Dienst erweisen!





**Sprechen Sie uns gerne an.**

**Tanja Demecz**

Netzwerkkoordinatorin

+49 (30) 5555 77 1210

Familienkasse-Berlin-Brandenburg.Netzwerken@arbeitsagentur.de

**Michael Grund**

Leiter Familienkasse Berlin-Brandenburg

+49 (331) 880 2719

michael.grund@arbeitsagentur.de



**Familienkasse**

Berlin–Brandenburg

Herausgeberin

Familienkasse Berlin-Brandenburg der Bundesagentur  
für Arbeit, 14473 Potsdam

Oktober 2021

[www.familienkasse.de](http://www.familienkasse.de)

Gestaltung: AR City Media GmbH, 10719 Berlin

Druck: Mediengruppe Thiel, 14974 Ludwigsfelde





**Familienkasse**

Berlin-Brandenburg



**Familienkasse**

Wir helfen Familien.