



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

Hinweise zum Datenschutz:
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 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



Deborah Dautzenberg