



Ministerium der Finanzen Nordrhein-Westfalen, 40190 Düsseldorf

13.03.2024

Seite 1 von 3

Herrn Präsident der  
Steuerberaterkammer Düsseldorf  
StB Reinhard Verholen

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

Herrn Präsident der  
Steuerberaterkammer Köln  
StB Karl-Heinz Bonjean

Frau Nawroth  
Referat II B 3  
Telefon 0211 4972-2708  
E-Mail:  
[katharina.nawroth@fm.nrw.de](mailto:katharina.nawroth@fm.nrw.de)

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

Frau Romahn  
Referat II B 2  
Telefon 0211 4972-2693  
E-Mail:  
[sabrina.romahn@fm.nrw.de](mailto:sabrina.romahn@fm.nrw.de)

## **Aktueller Stand Flächenrollout des Bürgerservice**

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

wir möchten Ihnen einen aktuellen Überblick über den Bürgerservice der nordrhein-westfälischen Finanzverwaltung geben.

Dieser Bürgerservice basiert auf dem Gedanken der landeseinheitlichen Erreichbarkeit und einem breiten Spektrum von Kontaktmöglichkeiten, um eine effiziente und bedarfsgerechte Lösung von Anliegen zu bieten. Dazu haben wir drei Eingangskanäle geschaffen – elektronischer Service, telefonischer Service, Service vor Ort.

Der telefonische Service bietet die Möglichkeit, Anliegen innerhalb der weiten Erreichbarkeitszeiten bis in die Abendstunden zu platzieren. Mit einer hohen Erstlösungsquote werden Anfragen direkt erledigt. Sollte eine direkte Lösung nicht möglich sein, wird das Anliegen umgehend an die zuständigen Kolleginnen und Kollegen weitergeleitet. Diese haben die Möglichkeit, sich umfassend zu informieren und vorzubereiten, um die Anliegen effizient zu

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)

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



bearbeiten, sei es durch direkte Erledigung oder durch Rückrufe. Ein besonderer Vorteil ist dabei die Möglichkeit, mehrere Anliegen bearbeiterunabhängig und sogar finanzamtsübergreifend zu behandeln.

13.03.2024

Seite 2 von 3

Aktuell befinden wir uns nach einer erfolgreichen Pilotierungsphase mitten im Flächenrollout des Bürgerservices. Zum 1. März sind bereits ca.  $\frac{3}{4}$  aller Finanzämter angeschlossen. Der Flächenrollout wird mit dem Anschluss der verbliebenen Finanzämter zum 1. Mai 2024 seinen Abschluss finden.

Wir sind uns bewusst, dass diese Monate der Umstellung mit Herausforderungen verbunden sind und es zu Anpassungsschwierigkeiten kommen kann. Insbesondere möchten wir auf die derzeitigen Wartezeiten im telefonischen Service hinweisen, die noch nicht unserem Anspruch entsprechen. Für die Finanzämter ist der telefonische Service mit seinen Abläufen neu. Eine Routine muss entwickelt und das Neue zum Standard werden. Die Pilotierung hatte bereits gezeigt, dass sich nach kurzer Anlaufphase eine stetige Verbesserung einstellte. Zudem wurde zusätzliches Personal bereits eingestellt, das nach intensiver Schulung in Kürze zugeführt wird.

Neben dem Hauptziel, der Steigerung der Servicequalität insbesondere im Verhältnis zu Steuerpflichtigen und ihren Steuerberaterinnen und -beratern, hat der Bürgerservice auch verwaltungsintern einen positiven Begleiteffekt. Durch den elektronischen Service und den telefonischen Service wird die Sachbearbeitung entlastet und ein planvolleres Arbeiten ermöglicht. Das erhöht nicht nur die Mitarbeitendenzufriedenheit, sondern trägt zur Stärkung der internen Abläufe und der Qualität bei.

Wir möchten betonen, dass wir die Angehörigen der steuerberatenden Berufe besonders im Blick haben. Sie werden privilegiert behandelt, indem auf Wunsch ein direkter Durchstellversuch unternommen oder die Durchwahl der Bearbeiterin oder des Bearbeiters vor Ort herausgegeben wird. Auch haben wir aktuell eine eigene Tastennummer „5“ im Telefonrouting für die Angehörigen der steuerberatenden Berufe eingerichtet, um einen gezielteren und effizienteren Service für sie zu bieten.



Der Bürgerservice wird laufend analysiert, identifizierte Verbesserungsmöglichkeiten werden sofort ergriffen. Deshalb möchten wir Ihnen die Gelegenheit zu einem persönlichen Austausch anbieten. Wir würden uns freuen, wenn Sie dafür im Vorfeld Anliegen bei Ihren Mitgliedern sammeln und uns zur Verfügung stellen könnten. Für die Zukunft planen wir eine umfassende Evaluierung des Bürgerservices, um mögliche Optimierungsmöglichkeiten aufzudecken und die Servicequalität weiter zu verbessern.

13.03.2024

Seite 3 von 3

Uns ist im Ergebnis wichtig, nochmals hervorzuheben, dass die Verbesserungen im Bürgerservice unserem Verständnis entsprechen, die Servicequalität zu steigern und eine einheitliche Erreichbarkeit sicherzustellen. Andere Erwägungen sind für uns weder handlungsleitend noch sind diese durch uns kommuniziert worden.

Wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie dieses Schreiben den Mitgliedern der nordrhein-westfälischen Steuerberaterkammern zur Verfügung stellen könnten.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

  
Deborah Dautzenberg

  
Dr. Winfred Bernhard