

Weisung 201902003 vom 20.02.2019 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

Laufende Nummer:	201902003
Geschäftszeichen:	QUB 5 – 6801.4 / 6901.4 / 6801.2 / 5373.2 / 5400 / 5402
Gültig ab:	20.02.2019
Gültig bis:	unbegrenzt
SGB II:	nicht betroffen
SGB III:	Weisung
Familienkasse:	nicht betroffen

Für die Organisation der Arbeitsunterbrechung in den Service Centern wird in den Beratungsvermerken Kundenportal das Aufgabengebiet Pausenorganisation zur Verfügung gestellt.

Die Aufgabensteckbriefe und die Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen für die Eingangszonen SGB III sowie die Gesprächsleitfäden für die Service Center SGB III und für das Service Center Familienkasse sind aktualisiert. Für die E-Mail-Bearbeitung in den Service Centern SGB III stehen Arbeitshilfen zur Verfügung.

1. Ausgangssituation

Das Kundenportal ist ein serviceorientierter Dienstleister für die Kundinnen und Kunden der BA, für die beteiligten Organisationsbereiche in den Agenturen für Arbeit und Familienkassen sowie für die Jobcenter gE, die die Dienstleistung Telefonie eingekauft haben.

In Bezug auf die Prozesse der Eingangszonen und Service Center SGB III wurden Vorschläge aus den Regionaldirektionen Baden-Württemberg und Hessen aufgegriffen.

Darüber hinaus wurden die Regionaldirektionen Nord und Sachsen-Anhalt-Thüringen sowie die Service Center Regionen eingebunden.

2. Auftrag und Ziel

2.1 Organisation der Arbeitsunterbrechung in den Service Centern

Telefonserviceberaterinnen und Telefonserviceberater sowie Telefonserviceassistentinnen und Telefonserviceassistenten haben das Recht, nach jeweils sechzig Minuten Tätigkeit am Arbeitsplatz für fünf Minuten ihre Arbeit zu unterbrechen (Dienstvereinbarung über die Einrichtung und den Betrieb von Service Centern in der Bundesagentur für Arbeit vom 13. Mai 2004 in der Fassung der Änderungsvereinbarung vom 18. Juni 2007). Die Arbeitsunterbrechung soll der Aktiverholung dienen.

Für die Organisation der Arbeitsunterbrechung wird in den Beratungsvermerken Kundenportal (AlgPC) das Aufgabengebiet Aktiverholung ab der PRV 19.01 (18.03.2019) zum Einsatz empfohlen. Soweit eine technische Unterstützung zur Organisation der Aktiverholung eingesetzt wird oder eingesetzt werden soll, so ist die Nutzung der Zusatzfunktion Aktiverholung aus den Beratungsvermerken Kundenportal (AlgPC) verpflichtend. Dezentrale technische Lösungen sind nicht zu verwenden.

Es soll:

- in allen Service Centern den Telefonserviceberaterinnen und Telefonserviceberatern sowie den Telefonserviceassistentinnen und Telefonserviceassistenten einen Gesamtüberblick über die verfügbaren und freien Plätze geben und die Koordinierung – unabhängig von infrastrukturellen Hemmnissen - miteinander komfortabel ermöglichen.
- sich ausschließlich die Teamleiterin bzw. den Teamleiter mit der aktuellen Koordinierung beschäftigen, der die Verantwortung für die Tagessteuerung hat (Tagesmanagerin bzw. Tagesmanager).

Für sehbehinderte und nichtsehende Telefonserviceberaterinnen und Telefonserviceberater sowie Telefonserviceassistentinnen und Telefonserviceassistenten ist die Anwendung barrierefrei zugänglich (Barrierefreiheit).

Die Nutzungsmöglichkeit wird stufenweise freigeschaltet:

- Stufe 1 ab dem 18.03.2019 für die Service Center Dortmund und Magdeburg
- Stufe 2 ab dem 13.05.2019 für die Regionen Ost und West
- Stufe 3 ab dem 22.07.2019 (PRV 19.02) bundesweit.

Die Implementierung in den Stufen 1 und 2 wird vom Arbeitskreis AlgPC begleitet. Das Benutzerhandbuch steht ab dem 18.03.2019 im BA-Intranet.

2.2 Prozesse in den Eingangszonen und Service Centern

Zur Sicherstellung qualitativ einheitlicher Prozesse sind aktualisierte Arbeitsmittel des Kundenportals im BA-Intranet mit dem Stand 20.02.2019 veröffentlicht.

- Aufgabensteckbriefe Eingangszonen
- Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen Eingangszonen
- Gesprächsleitfäden Service Center Familienkasse
- Gesprächsleitfäden Service Center SGB III
- EMB-Arbeitshilfen für die Service Center SGB III

Überblick der Anpassungen:

a) Eingangszonen und Service Center SGB III

1. Im Rahmen der Reduktion administrativer Tätigkeiten einer Vermittlungs-/Beratungsfachkraft erfolgt bei Erstellung einer unterminierten Aufgabe die Aktivierung eines Kontrollfeldes „nach Bearbeitung in Historie ablegen“ ab sofort nur in folgenden Einzelfällen:

- bei Mitteilung einer ambulanten Rehabilitation oder Vorsorgemaßnahme (Kostenträger Krankenversicherung),
- bei Fragen zu Geldleistungen (Zahlung vorläufig eingestellt / Ursache Arbeitsvermittlung) und
- bei Ortsabwesenheit über 3 Wochen.

Die Schnittstellen wurden überprüft und die Arbeitsmittel (Aufgabensteckbriefe EZ, GLF/AH EZ, GLF SC, EMB-Arbeitshilfen, FAQ Kundenportal) angepasst.

2. Meldet sich eine Kundin bzw. ein Kunde während einer laufenden Maßnahme bei der Agentur für Arbeit ab, ist vor Durchführung der Abmeldung in VerBIS von der Vermittlungsfachkraft die Maßnahme in COSACH zu überprüfen und in der Regel abzuschließen. Damit ist sichergestellt, dass die Abmeldung als geförderte Integration gezählt wird. Bei Eingang der Abmeldung informiert das Kundenportal die zuständige Vermittlungsfachkraft (Aufgabensteckbrief EZ 1.004a, GLF/AH EZ 1.004a, GLF SC 3.004a).
3. Für Kundinnen und Kunden, die erstmalig eine Beratung bei einer Weiterbildungsberaterin bzw. einem Weiterbildungsberater möchten, ist im IT-Fachverfahren eine Betreuerin bzw. ein Betreuer zuzuordnen. Die dezentralen Zuständigkeiten sind im Informationsportal der Service Center SGB III (IP-SC) aufzunehmen (GLF/AH EZ 1.410 Pilot WBB, GLF SC 3.410 Pilot WBB).
4. Die für die Meldung zu dem Anzeigeverfahren nach dem Schwerbehindertenrecht zu nutzende Software IW-Elan wird weiterhin zum Download angeboten. Die CD-ROM



mit der Software IW-Elan wird nicht mehr automatisch an die Arbeitgeber übersandt (GLF SC 3.020).

5. Für den Bezug von Kindergeld über die Familienkasse der BA wird für volljährige Kinder ohne Ausbildungs-/Studienplatz die Bescheinigung „KG 11 a Mitteilung über ein Kind ohne Ausbildungs- oder Arbeitsplatz“ benötigt. Diese ist, abhängig von der Situation des Kunden sowie dessen Entscheidung über den Zugriff der Familienkasse auf den Datenbestand der Agentur für Arbeit, zur Verfügung zu stellen (GLF/AH EZ 1.010, GLF SC 3.010).
6. Kundinnen und Kunden sind zu informieren, dass für den Zeitraum einer Ortsabwesenheit über 6 Wochen kein Anspruch auf Arbeitslosengeld besteht und im Anschluss eine erneute persönliche Arbeitslosmeldung notwendig ist. Ein Regelprozess ist in die EMB-Arbeitshilfe Ortsabwesenheit aufgenommen.

b) Service Center Familienkasse

1. Zur Verdeutlichung, dass ein Zuständigkeitswechsel nur zwischen zwei regionalen Familienkassen und nicht zwischen zwei Standorten einer regionalen Familienkasse erfolgt, wird der Hinweis "zwischen regionalen Familienkassen" aufgenommen (GLF 4.407).
2. In Kindergeldfällen mit eingetragener Abzweigung kann ab sofort auch für Zeiträume in der Vergangenheit eine Bescheinigung über den Anspruch auf Kindergeld ausgestellt werden. Bisher wird in diesen Fällen nur der laufende Kindergeldbezug bescheinigt (GLF 4.601).
3. Aufgrund der Überarbeitung des Beitreibungsprozesses für steuerrechtliche Kindergeldforderungen wird die Verfahrensweise im Mahnverfahren angepasst. Ratenzahlungen sind nicht zulässig, die Familienkasse prüft automatisch die Aufrechnung des Kindergeldes (GLF 4.701).
4. Wird dem Kunden vom Service Center ein Termin mit der Familienkasse für eine Kinderzuschlag-Videoberatung vermittelt, ist dieser frühestens für 9 Uhr des Folgetages zu vereinbaren, wenn die Terminvergabe um 16 Uhr oder später erfolgt (GLF 4.802).

3. Einzelaufträge

Die Agenturen für Arbeit

- standardisieren die Arbeitsabläufe entsprechend der Aufgabensteckbriefe.
- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen an.

Die Service Center

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden und Arbeitshilfen zur E-Mail-Bearbeitung an.

4. Info

Es sind redaktionelle Anpassungen erfolgt, die zu einem besseren Verständnis der Prozesse beitragen (Aufgabensteckbriefe EZ 1.404, 1.407, GLF/AH EZ 1.022, 1.408, GLF SC 3.001b, Arbeitshilfe „E-Mail-Bearbeitung im Customer Interaction Express (CIE) Supervisor“ für Telefonservice-Beraterinnen und -Berater).

5. Haushalt

entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift