

Weisung 201903009 vom 21.03.2019 – Einführung eines Online-Angebotes für die gemeinsamen Einrichtungen (GE-ONLINE)

Laufende Nummer:	201903009
Geschäftszeichen:	GR 13 – II-5212/5
Gültig ab:	21.03.2019
Gültig bis:	unbegrenzt
SGB II:	Weisung - Relevanz §50 Abs. 3 SGB II
SGB III:	Information
FamKa:	nicht betroffen

Ab dem 21.05.2019 wird den Kundinnen und Kunden der gemeinsamen Einrichtungen (gE) unter dem Namen jobcenter.digital ein moderner Online-Kommunikationskanal zur Verfügung gestellt. Die Bereitstellung von aktuellen und relevanten Inhalten und Online-Formularen über ein zentrales Online-Portal führt zu einem schnelleren Zugang zu den Informationen und Dienstleistungen der gE. Bestehende Zugangskanäle werden hierdurch nicht abgelöst, sondern bleiben bestehen. Im Portal übermittelte Anträge und Unterlagen werden im Status „in Bearbeitung“ an die E-AKTE übergeben.

1. Ausgangssituation

Die Entwicklung von attraktiven digitalen Angeboten ist eines der acht Handlungsfelder der Strategie BA 2025.

Für den Rechtskreis SGB II beschränkt sich das gegenwärtige zentrale Online-Angebot auf die Bereitstellung von Informationen und die Nutzung der Jobsuche. Lediglich der Kundenkreis der Aufstocker kann bereits jetzt das Online-Angebot der eServices Geldleistungen im SGB III nutzen. Nur vereinzelt bieten gemeinsame Einrichtungen (gE) bereits Online-Funktionalitäten für ihre Kundinnen und Kunden an. Um den Bedürfnissen und Ansprüchen der Kundinnen und Kunden gerecht zu werden, bedarf es eines an den Kundenanliegen orientierten, intuitiv zu bedienenden Online-Angebots. Ohne ein zeitgemäßes Online-Angebot besteht

das Risiko, dass die gE hinter diesen Erwartungen und den allgemeinen Entwicklungen zurückbleiben, sodass mit sinkender Kundenzufriedenheit und einer Imageverschlechterung zu rechnen ist.

2. Auftrag und Ziel

Das Projekt trägt der Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes Rechnung. Demnach soll jede Verwaltungsleistung digitalisiert werden, die digitalisiert werden kann.

Die Kundinnen und Kunden der gE sollen mit dem bundesweit eingeführten Online-Portal die Beantragung der Weiterbewilligung von Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts, die Mitteilung von Veränderungen bei Bezug von SGB II-Leistungen und das Einreichen weiterer Formulare zeit- und ortsunabhängig online erledigen können. Das Online-Portal stellt eine Ergänzung zu den bestehenden Zugangskanälen zu den gE dar. Durch die digitalen Angebote sollen Qualität und Effizienz der Antragsprozesse und der Kundenkommunikation langfristig gesteigert werden. Zudem erhalten die gE hierdurch die Möglichkeit, sich im Interesse der Kundenzufriedenheit als moderne Dienstleister zu präsentieren.

Das Online-Angebot wird am 21.05.2019 unter dem Namen jobcenter.digital eingeführt und sukzessive erweitert. Ziel ist die Bereitstellung eines benutzerfreundlichen Online-Portals und damit verbunden eine kontinuierliche Steigerung der Nutzerzahlen.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- informieren in geeigneter Weise die relevanten Netzwerkpartner auf Landesebene über die geplante Einführung. Hierzu stellt das zentrale Projekt GE-ONLINE den Regionaldirektionen unterstützende Informationsmaterialien im Intranet zur Verfügung.
- begleiten und beraten die gE bei der organisatorischen Einführung des Online-Portals und bei der Information der Kundinnen und Kunden.
- unterstützen die gE nach der Einführung bei Fragen zum Online-Portal und bündeln die Kommunikation zwischen den gE und dem Projekt GE-ONLINE.
- überprüfen während und nach der Einführung regelmäßig den Umsetzungsstand der unten beschriebenen Einzelaufträge in den gE und steuern, wenn notwendig, nach.

Die Vorsitzenden der Geschäftsführung der Agenturen für Arbeit

- wirken auf die reibungslose Einführung des Online-Portals in den gE ihres Agenturbezirks hin.

Die Geschäftsführungen der gemeinsamen Einrichtungen

- informieren rechtzeitig vor dem Start ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie mögliche Schnittstellenpartner (z.B. Service Center) über das neue Online-Portal. Das Projekt GE-ONLINE stellt den gE alle relevanten Informationsmaterialien im Intranet zur Verfügung. So können alle betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter befähigt werden, die sich ggf. ergebenden Rückfragen der Kundinnen und Kunden zu beantworten.
- informieren die Gleichstellungsbeauftragte, den Personalrat und die Schwerbehindertenvertretung.
- informieren die Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt.
- beachten die Informations- und Unterstützungsrechte des behördlichen Datenschutzbeauftragten der gE.
- informieren die Trägerversammlung und den örtlichen Beirat. Hierzu stellt das Projekt GE-ONLINE den gE eine Musterpräsentation im Intranet zur Verfügung.
- ergreifen geeignete Maßnahmen, um die Kundinnen und Kunden ihrer gE über das neue Dienstleistungsangebot zu informieren und für dessen Nutzung durch die Kundinnen und Kunden zu werben. Hierzu werden den gE verschiedene Kommunikationsmaterialien, inkl. Flyer zur Herausgabe an die Kundinnen und Kunden, für die Bewerbung des Online-Angebots zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus erhalten die gE eine Arbeitshilfe für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter inkl. FAQ-Liste für die Vorteilsübersicht und Kommunikation in Richtung Kundinnen und Kunden. Die jeweils aktuellen Informationsmaterialien sind im Intranet veröffentlicht.
- ergreifen geeignete Maßnahmen, um Bildungsträger, Unterstützungsanbieter (z. B. Sozialverbände, Erwerbsloseninitiativen), Presse sowie weitere lokale Institutionen mit thematischem Bezug über das neue Dienstleistungsangebot zu informieren. Hierzu wird den gE eine Musterpräsentation durch das Projekt GE-ONLINE zur Verfügung gestellt. Die stets aktuellen Informationsmaterialien sind im Intranet veröffentlicht.
- übermitteln die bei ihren gE eingehenden Anregungen und Kritiken zum neuen Online-Portal an die Regionaldirektionen.

Das technische Support Service Center

- übernimmt die Aufgabe des 1st-Level-Supports für das neue Online-Portal und beantwortet die eingehenden Kundenanfragen zu Anwendung und Navigation (= technischer Support) des Online-Portals. Können Anfragen nicht geklärt werden, werden diese, über die vereinbarten Kommunikationswege an den bereitgestellten 2nd-Level-Support weitergegeben.

- verwendet Arbeitshilfen und Einweisungen zu den Funktionalitäten des Online-Portals, welche durch das Projekt GE-ONLINE bereitgestellt bzw. durchgeführt werden.

4. Info

Mit dem Online-Portal im SGB II wird ein zusätzliches Angebot für alle gE eingeführt, welches als Ergänzung zu den bereits vorhandenen Online-Angeboten der gE dient. Die bestehenden Internet-Präsenzen der gE werden durch die Einführung von jobcenter.digital nicht abgelöst.

Weiterführende Informationen zum Online-Portal und den Funktionalitäten sind im Anhang aufgeführt.

Die jeweils aktuellsten Informationen zum Portal sowie zur Einführung stehen auf der Intranetseite des Projekts GE-ONLINE – gemeinsame Einrichtungen Online zur Verfügung.

Bei dem IT-Verfahren GE-ONLINE (Basisangebot) handelt es sich um ein Verfahren nach § 50 Abs. 3 SGB II.

5. Haushalt

Die Finanzierung des Online-Angebots erfolgt über die IT-Pauschale.

6. Beteiligung

entfällt

gez.

Unterschrift