

# Weisung 201912009 vom 12.12.2019 – Neuausrichtung der Betreuungs- und Supportstrukturen (IT-Fachbetreuung) in der BA außerhalb der gemeinsamen Einrichtungen

**Laufende Nummer:** 201912009

**Geschäftszeichen:** IT 4 – 1442.2 / 1108.2 / 1506 / 1900.2 / 1916 / 1937 / 1943 / 2201 / 2223 / 2714 / 2920 / 3401 / 3403 / 3840 / 5340 / 5390 / 5480 / 5481.1...

**Gültig ab:** 12.12.2019

**Gültig bis:** unbegrenzt

**SGB II:** Information

**SGB III:** Weisung

**Familienkasse:** Weisung

**Fortführung Geschäftszeichen:** 5481.2 / 5481.3 / 5482 / 5482.1 / 5482.2 / 5482.3 / 5482.4 / 5482.5 / 5483 / 5503.35 / 5758.4 / 7012 / 7016 / 7017.2 / 7165 / 7415 / 7911 / 8526.0 / 9008

## **Aufhebung von Regelungen:**

Nachfolgende Weisungen werden in den Teilen aufgehoben, die die IT-Fachbetreuung regeln. Für den SGBII-Bereich gilt die bisherige Weisungslage in den gemeinsamen Einrichtungen bis zur Neuregelung fort.

## **Abgelaufene Weisungen:**

- HEGA 06/06 -12
- HEGA 04/08 -01
- HEGA 03/09 -18
- HEGA 10/10 -10
- HEGA 09/13 -02
- HEGA 08/14 -05

## **Gültige Weisungen:**



- Weisung 201607003 vom 20.07.2016
  - [Weisung 201705015 vom 22.05.2017](#)
  - [Weisung 201812035 vom 20.12.2018](#)
  - [Weisung 201905007 vom 22.05.2019](#)
- 

**Die IT-Fachbetreuung wird von einer IT-fachverfahrensbezogenen Anwenderbetreuung auf eine aufgabengruppenbezogene Ausrichtung weiterentwickelt. Die IT-Anwenderunterstützung orientiert sich zukünftig im Rahmen einer ganzheitlichen Betrachtungsweise an den „End to End“-Prozessen innerhalb der jeweiligen Aufgabengruppe. Ziel ist es, die qualitativen Aspekte der jeweiligen fachlichen Aufgabe im Kontext der IT-Fachbetreuung stärker in den Fokus zu rücken.**

## **1. Ausgangssituation**

Die IT-Fachbetreuung ist bisher ausschließlich an den jeweiligen IT-Fachanwendungen ausgerichtet. Dies führt dazu, dass bei der Nutzung der einzelnen IT-Fachanwendungen im Rahmen der Aufgabenerledigung unterschiedliche IT-Fachbetreuende anzusprechen sind und Unterstützungsleistungen häufig ausschließlich im Kontext der einzelnen IT-Fachanwendung und nicht mit Bezug auf die jeweilige Fachaufgabe bzw. andere im Zusammenhang stehende IT-Fachanwendungen gegeben werden.

Zur Weiterentwicklung der IT-Fachbetreuung wurden umfangreiche Abstimmungen mit den Regionaldirektionen, innerhalb der Zentrale und Vor-Ort-Besuche in den Dienststellen durchgeführt. Dabei wurden unter anderem mit IT-Anwendenden und IT-Fachbetreuenden unterschiedlicher fachlicher Aufgabenzuschnitte sowie Führungskräften und Gremienvertretern Ansätze zur Weiterentwicklung diskutiert.

## **2. Auftrag und Ziel**

Auf Basis der in der Strategie 2025 beschriebenen Handlungsfelder sowie der in der IT-Strategie beschriebenen Ansätze wird die Aufgabenerledigung und die dazugehörige IT-Unterstützung bewusst aus der Perspektive der Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden betrachtet. Entlang von durchgängigen und ganzheitlichen Prozessen sind die IT-Fachanwendungen der BA wesentliche Arbeitsmittel für eine anforderungsgerechte Aufgabenerledigung. Um die IT-Fachanwendenden in ihrem Aufgabenkontext noch zielgerichteter zu unterstützen,

wird die bisher verfahrensbezogene IT-Fachbetreuung zu einer aufgabengruppenbezogenen IT-Fachbetreuung weiterentwickelt.

Die IT-Fachbetreuenden sind zukünftig für alle im Aufgabenkontext der jeweiligen Aufgabengruppe genutzten IT-Fachanwendungen (inklusive Basisdiensten) erste Ansprechpartnerinnen bzw. Ansprechpartner. Die Aufgabe bezieht sich dabei, in Abgrenzung zur bisherigen Spezialisierung in einem IT-Fachverfahren, ausschließlich auf die genutzten Funktionalitäten der IT-Fachverfahren, die für die Erledigung der jeweiligen Fachaufgaben innerhalb der Aufgabengruppe benötigt werden. Die bzw. der zukünftige IT-Fachbetreuende ist Mitarbeiterin oder Mitarbeiter der jeweiligen Aufgabengruppe, für die diese Aufgabe übernommen wird. Kommunikationswege werden so kanalisiert und die Informationsqualität praxisbezogen erhöht.

Durch diese Ausrichtung wird sichergestellt, dass bei fachlich-funktionalen Problemstellungen unmittelbare Unterstützung im jeweiligen Aufgabenkontext geleistet werden kann. Das Fachwissen der bzw. des IT-Fachbetreuenden aus der Aufgabengruppe wird mit der IT-Betreuungskompetenz verknüpft. Dadurch werden die Betreuungsqualität für Anwenderinnen und Anwender sowie auch die Qualität der Aufgabenerledigung insgesamt unmittelbar erhöht.

Um die praktischen Erfahrungen der IT-Fachbetreuenden aus ihrer Aufgabe heraus stärker zu nutzen, werden diese frühzeitig in Weiterentwicklungsprozesse an der Nahtstelle zur Informationstechnologie der BA eingebunden und durch ihr Feedback die praxisnahe Entwicklung unterstützt. Entsprechende Kommunikationsformate werden sukzessive entwickelt.

Auch im Zusammenhang mit den Online-Angeboten werden die IT-Fachanwendenden durch die IT-Fachbetreuenden unterstützt, sofern im Rahmen des Kundenkontakts Unterstützungsbedarf bei der Nutzung der Online-Angebote vorhanden ist. Eine unmittelbare Unterstützung der Kundinnen und Kunden durch die IT-Fachbetreuung ist dabei nicht vorgesehen.

Der Zielsetzung folgend wird die Rollenbeschreibung des IT-Fachbetreuenden dem Anspruch an eine aufgabengruppenbezogene Betreuung entsprechend weiterentwickelt und die qualitativen Aspekte in der Aufgabenerledigung geschärft. Diese sind der **Anlage 1** zu entnehmen.

Darüber hinaus werden die bisher in Einzelweisungen hinterlegten unterschiedlichen Regelungen zum Ausbringen der IT-Fachbetreuung überarbeitet, zusammengefasst und mit Blick auf die Neuausrichtung geschärft.

## **Eine entsprechende Anpassung des Handbuchs Personalrecht/Gremien ist beabsichtigt.**

Festlegung des Bedarfsvolumens/Betreuungsschlüssels für die Aufgabengruppen:

Zur Festlegung des Bedarfsvolumens sowie des Betreuungsschlüssels wurden die Organisationseinheiten und Aufgabengruppen identifiziert, die einer Unterstützung der IT-Fachanwendenden durch die IT-Fachbetreuenden bedürfen.

Die Aufgabengruppen sind jeweils einer Organisationseinheit (Agentur für Arbeit, Operativer Service, Service Center-Regionen, Zentrale Auslands- und Fachvermittlung, Interner Service, Regionales Infrastrukturmanagement, regionale Familienkassen, BA-Service-Haus, Ärztlicher Dienst, Berufspsychologischer Service, Betriebsnummernservice) eindeutig zuordenbar. Sobald innerhalb einer Organisationseinheit eine entsprechende Aufgabengruppe vorhanden ist, werden die Mitarbeitenden dieser Aufgabengruppe bei der Nutzung von IT-Fachanwendungen im Aufgabenkontext durch IT-Fachbetreuende unterstützt.

Der Betreuungsschlüssel wurde entsprechend der Faktoren Anzahl der IT-Fachverfahren und Betreuungsintensität (Intensität der Nutzung, Komplexität des Verfahrens sowie Änderungsfrequenz und -umfang für die Aufgabengruppe) unter Berücksichtigung der bisherigen Quantitäten festgelegt.

Daraus ergeben sich die Betreuungsschlüssel für die Aufgabengruppe. Diese sind der Anlage 2 zu entnehmen.

### **Grundlage für die Berechnung der IT-Fachbetreuenden:**

Die Zahl der auszubringenden Funktionen für IT-Fachbetreuende wird auf Basis der Anzahl der Mitarbeitenden („Köpfe“) der jeweiligen Aufgabengruppe einer Organisationseinheit unter Berücksichtigung des vorgegebenen Betreuungsschlüssels festgelegt.

Überschreitet die Mitarbeiterzahl in der Aufgabengruppe den vorgesehenen Betreuungsschlüssel, kann entsprechend einer weiteren IT-Fachbetreuerin / einem weiteren IT-Fachbetreuer die Funktion übertragen werden. Dabei werden auch die unmittelbaren Führungskräfte der zu betreuenden Anwendergruppe berücksichtigt. Darüber hinaus können Mitarbeitende singulärer Dienstposten (z.B. KRM-Verantwortlicher, BCA), dem Schwerpunkt ihrer Aufgabenerledigung entsprechend, einer Aufgabengruppe zugeordnet werden. Die im gemeinsamen AG-S tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Rechtskreis SGBII gehören ebenfalls der Aufgabengruppe an und sind daher, da sie in die IT-Fachbetreuung einbezogen werden, in die Zahl der Mitarbeitenden einzurechnen.



Innerhalb der vorgenannten Organisationseinheiten sind quantitative Verschiebungen der IT-Fachbetreuungen zwischen den Aufgabengruppen aufgrund besonderer fachlicher oder regionaler Bedarfe möglich, sofern die Gesamtzahl der IT-Fachbetreuenden auf Ebene der Organisationseinheit nicht überschritten wird. Die Entscheidung zur Anpassung des Schlüssels trifft die Leitung der Organisationseinheit im Einvernehmen mit dem Internen Service. Die Gründe für eine abweichende Verteilung sind zu dokumentieren.

Der Umfang der IT-Fachbetreuungen ist mindestens jährlich im Zuge der Umsetzung des Personalhaushaltes, auf Basis der Anzahl der Mitarbeitenden und vorgegebener Betreuungsschlüssel, durch die Leitung der jeweiligen Organisationseinheit zusammen mit dem zuständigen Internen Service zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen. Im Sinne einer Qualitätssicherung ist dabei auch die tatsächliche Aufgabenwahrnehmung der IT-Fachbetreuenden zu betrachten und gegebenenfalls nachzusteuern.

### **Rolle der Regionaldirektion:**

Die Regionaldirektionen werden den vorbeschriebenen Aufgaben entsprechend in die Umsetzung und Weiterentwicklung der fachlichen Aufgabenerledigung über die Support- und Betreuungsstrukturen durch die IT-Fachbetreuung einbezogen.

Neben der Unterstützung der Kommunikation zur lokalen und zur zentralen Ebene aus den Aufgaben der IT-Fachbetreuung heraus wird darüber hinaus auch die Kommunikation zu qualitativen Aspekten der Fachbetreuung gegenüber den Führungskräften unterstützt. Die Regionaldirektionen begleiten die Versionswechsel gegenüber den Dienststellen und führen bedarfsgerecht Austauschformate mit Fachbetreuenden der Dienststellen durch. Sie richten dabei ihre Aktivitäten daran aus, die Bedeutung des Themas in den operativen Einheiten zu stärken. Für die den Regionaldirektionen zukommende Verantwortung im Rahmen des Performancemanagements, für ein bestmögliches Austarieren von Wirkung, Wirtschaftlichkeit und Qualität Sorge zu tragen, wird damit eine Voraussetzung geschaffen.

Im Kontext des Kundenzentrums sind, gemäß regionaler Abstimmung, die Regionalleitungen der Service Center in die Formate zu den Support- und Betreuungsstrukturen zu integrieren.

Entlang der Aufgaben der Regionaldirektionen können auf regionaler Ebene fachliche Schwerpunkte gebildet werden, um die Kommunikation und den Austausch zu bündeln. Die Abstimmung und konkrete Umsetzung wird im weiteren Prozess mit den Regionaldirektionen erörtert und festgelegt.

Zur Unterstützung der Aufgaben können in den Regionaldirektionen jeweils bis zu zwei IT-Fachbetreuende sowohl für das Kundenzentrum als auch den Operativen Service und den Internen Service festgelegt werden (vgl. **Anlage 2**). IT-Fachbetreuende nehmen dabei die

Funktion gemäß dem Rollenprofil IT-Fachbetreuende innerhalb der RD für Beschäftigte wahr, die ausschließlich operativ mit den IT-Fachverfahren arbeiten und der entsprechenden Betreuung bedürfen.

### **Rolle der Geschäftsbereiche Internationales (INT) und Qualitätssicherung, Umsetzung, Beratung (QUB) in der Zentrale sowie der Familienkasse-Direktion und dem Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB)**

Die Geschäftsbereiche INT und QUB der Zentrale übernehmen die direkte Kommunikation zu ihren lokalen Standorten (ZAV und SC) und unterstützen die IT-Fachbetreuung im Rahmen der aufgabengruppenbezogenen Ausrichtung. Innerhalb der Service Center Organisation wird dies durch die Regionalleitungen der Service Center unterstützt.

Im Bereich der Familienkasse übernimmt die Direktion die übergreifende unterstützende Aufgabe. Aufgrund der besonderen Strukturen in der Familienkasse obliegt die Wahrung des Betreuungsschlüssels den regionalen Familienkassen als Organisationseinheiten in Abstimmung mit der Direktion.

Zur Sicherstellung und Unterstützung der regionalen Aufgaben können in den genannten Bereichen und dem IAB jeweils bis zu zwei IT-Fachbetreuende ausgebracht werden. IT-Fachbetreuende nehmen dabei die Funktion gemäß dem Rollenprofil IT-Fachbetreuende innerhalb der Bereiche für Beschäftigte wahr, die ausschließlich operativ mit den IT-Fachverfahren arbeiten und der entsprechenden Betreuung bedürfen. Die Übertragung ist in der Zentrale nur auf Dienstposteninhaberinnen und Dienstposteninhaber unterhalb der TE II möglich.

### **Umstellung der zentralen IT-Produkte:**

Durch die Weiterentwicklung auf eine aufgabenbezogene IT-Fachbetreuung werden zentrale Produkte, insbesondere die Versionsinformationen und Kommunikationsformate bei Programmversionswechseln sowie Qualifizierungsangebote (z.B. Selbstlernmodule), angepasst. Darüber hinaus wird die Kommunikation der IT-Fachbetreuenden an der Nahtstelle zu der Informationstechnologie der BA über entsprechende Formate unterstützt.

Unterstützende Angebote und Formate werden hierzu im Sinne einer agilen Vorgehensweise entwickelt und eingeführt. Die Information erfolgt jeweils über die hierfür vorgesehenen Kanäle (z.B. Webinare).

### **Übertragung/Wegfall der Funktion IT-Fachbetreuerin bzw. IT-Fachbetreuer:**

Zur Sicherstellung der qualitativen Aspekte der IT-Fachbetreuung erfolgt die Übertragung auf eine Mitarbeitende bzw. einen Mitarbeitenden der jeweiligen Aufgabengruppe. Bei der Entscheidung zur Übertragung der Aufgabe IT-Fachbetreuung sind die in **Anlage 1** aufgeführten



und im Kontext der Neuausrichtung der IT-Fachbetreuung geschärften Anforderungen maßgeblich. Es ist zu bedenken, dass sich die IT-verfahrensübergreifende Unterstützung der Anwenderinnen und Anwender bei fachlich-funktionalen Problemstellungen von der bisherigen unterscheidet. Die Übertragung und der Wegfall der Funktion einer IT-Fachbetreuung erfolgt nach den einschlägigen personalrechtlichen Regelungen.

Besonderheiten im Internen Service CF, in den RIM und der Familienkasse:

- Im Internen Service CF übernimmt die Fachkraft Finanzen (ggf. auch die 1. FK Finanzen) die ERP-Fachbetreuung. Diese Aufgabe gehört ins Aufgabenportfolio der Fachkraft Finanzen, sodass dort auch zukünftig keine Funktionsstufe ausgebracht wird.
- In den Einheiten des RIM waren bisher keine IT-Fachbetreuenden verortet, jedoch war der Aufbau einer aufgabenbezogenen Fachbetreuung hier vorgesehen. Entsprechend wird erstmalig ein Betreuungsschlüssel ausgebracht.

### **Qualifizierung der IT-Fachbetreuenden:**

Durch den neuen Zuschnitt der Aufgaben der IT-Fachbetreuung ergeben sich gegebenenfalls individuelle Qualifizierungsbedarfe in den IT-Fachverfahren einer Aufgabengruppe, die bisher nicht in der Rolle der bzw. des IT-Fachbetreuenden enthalten waren.

Für Mitarbeitende, die bereits als IT-Fachbetreuende im Aufgabenkontext ihres übertragenden Dienstpostens tätig waren, wird sich der Qualifizierungsbedarf regelmäßig auf praxisnahe Einweisungen vor Ort und Qualifizierungsangebote in Form von Selbstlernmedien beschränken. Gegebenenfalls können diese Bedarfe im Rahmen des Wissenstransfers durch die bisherigen IT-Fachbetreuenden des jeweiligen Fachverfahrens flankiert werden.

Für die zukünftige aufgabengruppenbezogene Rolle der IT-Fachbetreuung werden neue Qualifizierungskonzepte erstellt. Diese werden ab dem zweiten Quartal 2020 zur Verfügung stehen.

### **Übergangsregelungen:**

Der Umstellungsprozess auf die aufgabengruppenbezogene IT-Fachbetreuung ist bis zum 30.09.2020 abzuschließen. Der Übergangszeitraum gibt ausreichend Gelegenheit, einen zielorientierten Einführungs- und Changeprozess zu gewährleisten, die erforderlichen administrativen Schritte einzuleiten und die personellen Maßnahmen umzusetzen.

Die bisherigen fachverfahrensbezogenen IT-Fachbetreuungen sind mit Umstellung auf eine aufgabengruppenbezogene IT-Fachbetreuung, spätestens mit Ablauf des 30.09.2020, zu entziehen.

Sofern in einer Übergangsphase aufgabengruppen- und fachverfahrensbezogene IT-Fachbetreuungen parallel ausgebracht sind, ist auf Ebene der Organisationseinheit, bei Bedarf auf Ebene der weiteren organisatorischen Gliederung sicherzustellen, dass die Gesamtzahl der übertragenen Funktionen für IT-Fachbetreuung die sich rechnerisch ergebende Anzahl an IT-Fachbetreuenden nach dieser Weisung nicht überschreitet.

Die Neuausrichtung der IT-Fachbetreuung einschließlich der Inanspruchnahme der IT-Fachbetreuer/innen bei fachbezogenen Onlineangeboten wird mit Blick auf die damit verbundene Zielsetzung einem jährlichen Review seitens der Zentrale unter Beteiligung der nachgeordneten Dienststellen unterzogen.

### **3. Einzelaufträge**

Die Regionaldirektionen

- übertragen nach Bedarf für die Betreuung von IT-Fachanwendenden in der Regionaldirektion für das Kundenzentrum, den Operativen Service und den Internen Service jeweils bis zu zwei Funktionen IT-Fachbetreuung,
- stellen im Rahmen ihrer dargestellten Verantwortung für ihren Bezirk die Umsetzung der Regelungen sicher und gestalten und koordinieren bedarfsorientiert den fachlichen, organisatorischen und kulturellen Change- und Einführungsprozess, um die Bedeutung des Themas in den operativen Einheiten zu stärken,
- stellen bei gegebenenfalls notwendigen überregionalen Ausgleichen in ihrem Bezirk sicher, dass die Zahl der übertragenen Rollen für die IT-Fachbetreuung den rechnerischen Anteil insgesamt nicht überschreitet,
- sind zur Neuausrichtung der Fachbetreuung zum jährlichen Review der Weiterentwicklung der IT-Fachbetreuung sprachfähig.

Die Agenturen für Arbeit, Internen Services, Operativen Services, Service Center, regionale Familienkassen, Zentrale Auslands- und Fachvermittlung, Hochschule der BA, das Regionale Infrastrukturmanagement, BA-Service-Haus, IAB, der Ärztliche Dienst, Berufspsychologische Service und Betriebsnummernservice

- setzen im Rahmen ihrer jeweiligen Verantwortung die Regelungen um,
- gewährleisten einen gelingenden Change- bzw. Einführungsprozess,
- stellen ihrer Rolle in der Führungsinteraktion entsprechend die mitarbeiterorientierte Kommunikation sicher,

- sichern über eine gute Kooperation die Umsetzung der Regelungen in den gemeinsamen Arbeitgeber-Services in den Agenturen für Arbeit.

#### Die Internen Services

- administrieren zusätzlich die IT-Fachbetreuung entsprechend der Regelungen dieser Weisung und unter Berücksichtigung des Handbuchs Personalrecht/Gremien,
- unterstützen darüber hinaus gemäß ihrem Aufgabenportfolio bei gegebenenfalls erforderlichen Qualifizierungsbedarfen.

## **4. Info**

entfällt

## **5. Haushalt**

entfällt

## **6. Beteiligung**

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt

gez.

Unterschrift