

Weisung 202011010 vom 16.11.2020 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

Laufende Nummer: 202011010

Geschäftszeichen: 6801 / 6901 / 56057 / 75028a / 5561 / 8030 / 75141

Gültig ab: 16.11.2020

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: Information

SGB III: Weisung

Familienkasse: Information

Bezug: Weisung 202009009 vom 29.09.2020 – Einführung der Videokommunikation in der Berufsberatung sowie beruflichen Rehabilitation und Teilhabe

Für die Eingangszone SGB III, die Service Center SGB III, die Service Center SGB II und die Service Center Familienkasse werden die Arbeitsmittel aktualisiert. Dabei werden im Rechtskreis SGB III unter anderem die Einführung der Online-Antragstellung auf Erstattung von Reisekosten aus dem Vermittlungsbudget sowie Anpassungen bei der Meldung von Arbeitsunfähigkeiten unserer Kundinnen und Kunden berücksichtigt. Ferner kommt es im Rechtskreis SGB II zu Anpassungen im Zusammenhang mit der neuen Service Center Technologie.

1. Ausgangssituation

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

Verschiedene technische und fachliche Weiterentwicklungen machen Anpassungen in den Arbeitsmitteln des Kundenportals erforderlich.

2. Auftrag und Ziel

Anpassungen an den Prozessen des Kundenportals unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Erfüllung der Ziele aus dem zentralen Dienstleistungsversprechen SGB III, insbesondere der schnellen und existenzsichernden Leistungsgewährung sowie der



Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit und der zeitnahen Bearbeitung von E-Mails und Online-Arbeitsuchendmeldungen, z.B. durch geänderte Hinweise zur Antragsabgabe und Weiterentwicklungen beim Unterlagenversand.

Durch die Berücksichtigung der technischen Weiterentwicklungen in VerBIS wird sichergestellt, dass die Prozesse mit den Fachverfahren harmonisieren.

2.1 Prozesse in den Eingangszonen und Service Centern

Zur Sicherstellung qualitativ hochwertiger Prozesse sind aktualisierte Arbeitsmittel des Kundenportals im BA-Intranet mit dem Stand 16.11.2020 veröffentlicht.

Aufgabensteckbriefe Eingangszone

Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen Eingangszonen

Gesprächsleitfäden Service Center SGB III

EMB-Arbeitshilfen für die Service Center SGB III

Gesprächsleitfäden Service Center SGB II

Gesprächsleitfäden Service Center Familienkasse

Überblick der Anpassungen:

a) Eingangszonen und Service Center SGB III

1. Ab dem 16.12.2020 erhalten unsere Kundinnen und Kunden, die sich online arbeitsuchend melden, automatisiert Informationen in den Mitteilungsservice ihres Online-Accounts:

Hinweise zur Arbeitsuchendmeldung nach § 38 Abs. 1 SGB III

eService Veränderungen mitteilen

eService Arbeitslosengeld beantragen

Merkblatt 1 für Arbeitslose

Online-Training „LERRNBÖRSE exklusiv“

Berufsinformationszentrum (BiZ)

Unsere Kundinnen und Kunden werden im Rahmen der Online-Anzeige nach § 38 Abs. 1 SGB III bei der Einwilligung zur Datenübernahme an die BA auch über eine Online-Zustellung von wichtigen Dokumenten informiert. Der Versand im Format Papier entfällt

(GLF/AH EZ 1.001, GLF SC 3.001b).

2. Um dem gesetzlichen Auftrag der Prüfung und Gewährung von Teilarbeitslosengeld nach §162 SGB III nachzukommen, erfolgte eine Anpassung der Prozesse. Im Prozess der Arbeitsuchend- und Arbeitslosmeldung wurde die Differenzierung zwischen Arbeitslosigkeit und Teilarbeitslosigkeit stärker herausgearbeitet. Der Antrag auf Teilarbeitslosengeld wird nicht bei eServices angeboten und ist grundsätzlich in Papierform auszugeben und die Auswahl der entsprechenden Leistungsart zu treffen. Die Information über die Antragstellung Arbeitslosengeld online entfällt (GLF/AH EZ 1.001, GLF SC 3.001a, 3.001b).

3. Für eine optimale Bearbeitung des Antrags auf Arbeitslosengeld ist es erforderlich, dass dieser vollständig und in zeitlicher Nähe zum Beginn der Arbeitslosigkeit eingereicht wird. Die Kundinnen und Kunden erhalten entsprechende Hinweise. Die Bewerbung der persönlichen Antragsabgabe wird eingestellt, da dies nicht mehr den Regelprozess darstellt. Die zur Verfügung gestellten Unterlagen werden bedarfsorientierter und übersichtlicher gestaltet. Die BK-Vorlagen „Hinweisblatt zur Antragsstellung Alg I online“, „Veränderungsmitteilung“ und „Besucherkarte“ entfallen ersatzlos. Das Merkblatt 1 wird in der Online-Antragstrecke eServices zur Verfügung gestellt und ist bei der Online-Antragstellung nicht mehr erforderlich (GLF/AH EZ 1.001, 1.002, GLF SC 3.001a, 3.001b, 3.002, EMB AH Schriftliche Anzeige - Arbeitsuchendmeldung).

4. Mit Einführung der Videokommunikation zunächst für die Kundinnen und Kunden der Berufsberatung vor dem Erwerbsleben sowie der beruflichen Rehabilitation und Teilhabe wurde ein zusätzlicher Kommunikationskanal für Erst- und Folgegespräche geschaffen. Der Einstieg der Kundinnen und Kunden sowie Beraterinnen und Berater der Berufsberatung im Erwerbsleben erfolgt sukzessive nach Bedarf.

Nach Klärung der technischen Voraussetzungen und Hinweisen zum Datenschutz erfolgt bei Interesse die Buchung eines Termins auf den Serviceplatz "Videokommunikation BBiE". Die Buchung einer Videokommunikation ist an die technischen Kapazitäten geknüpft. Diese werden über den Videokanalmanager gesteuert. Steht in ATV ein Termin zur Verfügung, jedoch keine technische Kapazität (Videokanalmanager), so endet der Terminierungsprozess und der Ansprechpartner wird mittels unterminierter Aufgabe informiert.

Ein mit einer Kundin / einem Kunden vereinbarten Termin wird über den Videokanalmanager an die E-Mail-Adresse des Kunden gesandt. Hierbei ist auf eine entsprechende Qualität der E-Mail-Adresse zu achten.

Die Bearbeitung der elektronisch eingehenden Terminanfragen und -absagen erfolgt auf Grundlage der EMB-Arbeitshilfen (GLF/AH EZ 1.002, 1.003, 1.103, GLF SC 3.002, 3.003, 3.103).

5. Mit der VerBIS Programmversion 20.03 steht die Möglichkeit zur Erfassung eines dualen Studienganges im Lebenslauf zur Verfügung. Zur korrekten Abbildung ist der Lebenslaufeintrag mit Pflichtfeldern versehen während die bisher notwendige Erfassung von zwei parallelen Einträgen entfällt. Die Erhebung der Daten wird verpflichtend vorgegeben (GLF/AH EZ 1.004a, 1.004b, GLF SC 3.004a, 3.004b).

6. Reichen Kundinnen und Kunden die Ausfertigung der Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung für die Krankenkasse oder den Versicherten ein, darf diese aus Gründen des Datenschutzes nicht in die eAkte übernommen werden. Die entsprechenden Passagen wurden in den Arbeitshilfen ergänzt (Aufgabensteckbrief 1.005, GLF/AH EZ 1.005, EMB-AH Meldung einer Arbeitsunfähigkeit).

7. Um eine einheitliche und korrekte Aussage zu den Bearbeitungsständen von Gleichstellungsvorgängen sicherzustellen wird hierfür ein verbindlicher Prozess definiert (Aufgabensteckbrief 1.206, GLF/AH EZ 1.206, GLF SC 3.206).

8. Für ein besseres Verständnis des Prozesses und der zu erledigenden Tätigkeit, wird der Betreff der Aufgabe, welche die Eingangszone nach Entgegennahme einer Stellungnahme zum Meldeversäumnis, erstellt, neu vorgegeben (Aufgabensteckbrief 1.406, GLF/AH EZ 1.406).

9. Mit der VerBIS-Programmversion 20.03 wird der Hauptbetreuer automatisch per Aufgabe zur Bearbeitung informiert, wenn zu einem Vermittlungsvorschlag mit Rechtsfolgenbelehrung die Rückmeldung "Nicht vorgestellt / beworben" erfasst wird. Die manuelle Erstellung einer Aufgabe entfällt (GLF/AH EZ 1.407, GLF SC 3.407).

10. Kundinnen und Kunden, die allgemeine Informationen vom Betriebsnummernservice der Bundesagentur für Arbeit (BNS) möchten, sind auf den Internetauftritt zu verweisen. Für eine Beantragung der Betriebsnummer oder Veränderungsanzeigen wird dies bereits praktiziert (GLF SC 3.017).

b) Service Center Familienkasse

1. Mit der dauerhaften Einführung des Kurzantrages beim Kinderzuschlag ist zwischen dem Kurzantrag und einer vollständigen Antragstellung bei der Versendung der Unterlagen zu unterscheiden (GLF 4.101b).

2. Zum besseren Verständnis der Fristermittlung bei Einspruch bzw. Widerspruch erfolgt die Ergänzung der Informationen, ab wann die Frist zu berechnen ist (GLF 4.201c).

3. Durch die gesetzlichen Änderungen im Kinderzuschlag, erfolgt die Anpassung der Prozesse bei Ablehnungsgründe für den Kinderzuschlag (GLF 4.206).

4. Redaktionelle Anpassung durch Änderung des Ticketnamens (GLF 4.407).

3. Einzelaufträge

Die Agenturen für Arbeit

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 (GLF SC 2.004, 2.406).

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Entfällt

gez.

Unterschrift

