

# Weisung 202012002 vom 23.12.2020 – Einführung des Postfachservice SGB II im Online-Angebot jobcenter.digital

**Laufende Nummer:** 202012002

**Geschäftszeichen:** GR 13 - II-5212.5 / 5217.5 / 1460 / 1463 / 3403 / 3304

**Gültig ab:** 23.12.2020

**Gültig bis:**

**SGB II:** Weisung

**SGB III:** Information

**Familienkasse:** nicht betroffen

**Bezug:**

- Information 201910003 vom 18.10.2019 – Erprobung des Postfachservice SGB II im Online-Angebot jobcenter.digital (GE-ONLINE)

**Aufhebung von Regelungen:**

- keine

---

## Zusammenfassung

### 1. Ausgangssituation

Seit Mai 2019 wird für den Rechtskreis SGB II unter dem Namen jobcenter.digital ein modernes Online-Angebot für die Kundinnen und Kunden der gE bereitgestellt.

Eine direkte und datenschutzrechtlich sichere Kommunikation zwischen den Kundinnen und Kunden und den gE über das Online-Angebot von jobcenter.digital war im Leistungskontext des Rechtskreises SGB II bis Anfang 2020 nicht möglich. Diese Kommunikationsmöglichkeit wird jedoch von den Nutzerinnen und Nutzern von einem modernen Dienstleister und Arbeitgeber erwartet und dient der Erfüllung der Verpflichtung zur elektronischen Bereitstellung der Verwaltungsleistungen nach dem Onlinezugangsgesetz (OZG).



Die Möglichkeit der direkten Kommunikation mit den Integrationsfachkräften besteht daneben durch das JOBBÖRSE-Postfach auch weiterhin. Die Integrationsfachkräfte können sich aus VerBIS somit wie gewohnt direkt mit den Kundinnen und Kunden über diesen Service austauschen.

Der direkte Online-Kommunikationsweg zwischen den Kundinnen und Kunden und den gE durch den Postfachservice SGB II wurde in 10 gE erprobt. Die aus der erfolgreich abgeschlossenen Erprobung hervorgegangenen Anforderungen, wie zum Beispiel die direkte Antwortmöglichkeit aus der E-AKTE, konnten zwischenzeitlich erfolgreich umgesetzt werden.

Im Zuge der Aktivitäten zur Bewältigung der Auswirkungen durch die Corona - Pandemie wurde allen gE eine freiwillige Teilnahme am Postfachservice SGB II ermöglicht. Das Routing der Postfachnachrichten erfolgte in allen Fällen in die E-AKTE. Insgesamt wurden fünf Aufschalttermine bis zum 31.08.2020 angeboten. Das Angebot wurde von 210 weiteren gE genutzt, so dass seit dem 01.09.2020 bereits circa 73% aller gE den eingeschränkten Service nutzen.

## **2. Auftrag und Ziel**

Das Ziel der Flächeneinführung ist die Verfügbarkeit des Postfachservice SGB II in allen gE. Der Postfachservice SGB II wird deshalb am 12.01.2021 in allen verbleibenden gE aufgeschaltet. Die hier genannten Regelungen gelten für alle gE, unabhängig vom Aufschalttermin. Dabei sollen lokale prozessuale Erfordernisse Berücksichtigung finden.

Um die SGB II-spezifischen Besonderheiten und die dezentralen Gestaltungsmöglichkeiten der gE bestmöglich abbilden und berücksichtigen zu können, gibt es lokal bestimmbare Gestaltungselemente. Um die dezentralen Besonderheiten abzubilden, wird den gE ein webbasiertes Konfigurationstool zur Verfügung gestellt, mit welchem die dezentralen Einstellungen für den Postfachservice festgelegt werden können. Die dezentralen Gestaltungselemente und deren genaue Administration sowie weiterführende Hinweise können der Anlage zur Weisung entnommen werden.



### 3. Einzelaufträge

#### Die Regionaldirektionen

- übernehmen die Umsetzungsverantwortung in ihrem Bezirk und begleiten den Einführungsprozess in den gE.
- befähigen die gE zur Einführung des Postfachservice SGB II und beraten diese zum Konfigurationsmanagement (Spezifikation individueller Parameter). Hierzu werden den Regionaldirektionen initial erstellte Einführungsunterlagen zur Verfügung gestellt.
- unterstützen die gE bei Fragen zum Postfachservice SGB II und bündeln die Kommunikation zwischen den gE und dem Fachbereich GR 13 der Zentrale.

#### Die Vorsitzenden der Geschäftsführung der Agenturen für Arbeit

- wirken auf die reibungslose Einführung des Postfachservice SGB II in den gE ihres Agenturbezirkes hin.
- informieren ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Erweiterung des Onlineangebotes im SGB II.

#### Die Geschäftsführungen der gemeinsamen Einrichtungen

- informieren rechtzeitig vor dem Start ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie mögliche Schnittstellenpartner (z. B. Service Center) über die Einführung des Postfachservice SGB II und stellen die relevanten Informationsmaterialien zur Verfügung. So werden alle betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter befähigt, die sich ggf. ergebenden Rückfragen der Kundinnen und Kunden zu beantworten.
- überprüfen ihr dezentrales Regelwerk für die E-AKTE und passen dieses ggf. im Rahmen des Postfachservice SGB II an.
- stimmen sich, sofern die Routingoption in ein Service Center ausgewählt wird, mit diesem zur zukünftigen Ausgestaltung der eingekauften Dienstleistung ab.



- stellen sicher, dass zahlungsrelevante Eingangs- und Ausgangsdokumente revisionssicher in der E-AKTE abgelegt werden.
- bestimmen eine Verantwortliche/einen Verantwortlichen und nehmen bis zum 08.01.2021 die individuellen Einstellungen im Konfigurationstool vor.
- informieren die Trägerversammlung und den örtlichen Beirat.
- informieren die Gleichstellungsbeauftragte, den Personalrat und die Schwerbehindertenvertretung.
- informieren die Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt.
- beachten die Informations- und Unterstützungsrechte des/der behördlichen Datenschutzbeauftragten der gE.
- ergreifen geeignete Maßnahmen, um die Kundinnen und Kunden ihrer gE zum Postfachservice SGB II zu informieren und für dessen Nutzung durch die Kundinnen und Kunden zu werben. Hierzu werden den gE Kommunikationsmaterialien auf der Intranetseite zur Herausgabe an die Kundinnen und Kunden zur Verfügung gestellt.
- ergreifen geeignete Maßnahmen, um Bildungsträger, Unterstützungsanbieter (z. B. Sozialverbände, Erwerbsloseninitiativen), Presse sowie weitere lokale Institutionen mit thematischem Bezug über den Postfachservice SGB II zu informieren.
- übermitteln die bei ihren gE eingehenden Anregungen und Kritikpunkte zum neuen Postfachservice SGB II an die Regionaldirektionen.

## Die Service Center

- stehen den betroffenen gE für eine Abstimmung der Einführung des Postfachservice SGB II zur Verfügung. Für die Übernahme dieser Bearbeitung ist der Einkauf von Unterstützungsleistungen notwendig. Über die damit verbundenen (prozessualen) Erfordernisse der Dienstleistung stehen die Ansprechpartner in den lokalen Service Centern zur Verfügung. Die Ergebnisse dieser Abstimmung sind zur Freigabe an die Zentrale – QUB5 weiterzugeben.

## Das technische Support Service Center



- übernimmt die Aufgabe des 1st-Level-Supports für technische Fragen für den Postfachservice SGB II und beantwortet die eingehenden Kundenanfragen zur Anwendung und Navigation (= technischer Support). Können Anfragen nicht geklärt werden, werden diese über die vereinbarten Kommunikationswege, an den bereitgestellten 2nd-Level-Support weitergegeben.

## 4. Info

Mit dem Postfachservice SGB II wird eine direkte, den Anforderungen der Barrierefreiheit entsprechende und datenschutzrechtlich sichere Kommunikation zwischen den Kundinnen und Kunden und den gE auch für das Online-Angebot jobcenter.digital im Rechtskreis SGB II eingeführt.

Weiterführende Informationen zum Postfachservice SGB II sind in der Anlage aufgeführt.

Die jeweils aktuellen Informationen zum Postfachservice SGB II stehen auf der Intranetseite zur Verfügung.

Der Postfachservice SGB II ist ein IT-Verfahren nach § 50 Abs. 3 SGB II.

## 5. Haushalt

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

## 6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift



## 7. Anlage

### 1. Allgemeine Informationen

Der Postfachservice SGB II baut auf den innerhalb der Bundesagentur für Arbeit bereits vorhandenen digitalen Kommunikationskanälen auf. Der Postfachservice SGB II ist rechtskreisübergreifend nutzbar, so dass die Kundinnen und Kunden selbst entscheiden können, an welche Dienststelle (AA oder gE) sie ihr jeweiliges Anliegen kommunizieren. Sie werden jedoch, sofern möglich, durch sinnvolle Vorbelegungen unterstützt (z. B. Vorbelegung mit aktueller gE bei laufendem Bezug von Alg II).

Die Nutzung des Postfachservice SGB II im Rahmen von jobcenter.digital ist für alle Kundinnen und Kunden der gE möglich, die über ein aktiv genutztes Internet-Profil verfügen und für die mindestens die Sicherheitsstufe „Pin-Brief-bestätigt“ aktiviert ist. Der Postfachservice SGB II ermöglicht das Schreiben, Lesen, Empfangen, Beantworten und Löschen von Postfachnachrichten durch die Kundinnen und Kunden. Diese Funktionen ermöglichen den datenschutzrechtlich gesicherten Nachrichtenaustausch zwischen den Kundinnen und Kunden und der gE. Die Kundinnen und Kunden der gE können aus einem vorgeblendeten Anliegentskatalog die zutreffende Anliegentsart auswählen.

Das Hochladen von Dateianhängen wird vorerst noch nicht möglich sein. Hinweis: Diese Funktionalität wird nach heutigem Planungsstand im Rahmen des Projektes JOBCENTER.DIGITAL II, welches ab dem 01.01.2021 startet, umgesetzt werden. Weiterführende Informationen zum Projekt finden Sie im Intranet.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der gE können eingehende Nachrichten beantworten und Postfachnachrichten an ihre Kundinnen und Kunden initial erstellen und versenden. Die Postfachnachrichten werden durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Hilfe von E-AKTE oder Outlook bzw. VCC (Service Center) erstellt bzw. bearbeitet und dann über den Postfachservice SGB II datenschutzrechtlich sicher in das Postfach der Kundinnen und Kunden übermittelt. Diese erhalten eine Informations-E-Mail an ihre hinterlegte E-Mail-Adresse, dass eine neue Nachricht im Postfach eingegangen ist, sofern sie diese Funktion für ihr Nutzerkonto aktiviert haben.

Hinweis: Bei zahlungsrelevanten Vorgängen ist durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicher zu stellen, dass diese Vorgänge revisionssicher in der E-AKTE abgelegt werden.

### 2. Dezentrale Routingmöglichkeiten

Die gE haben die Möglichkeit, aus den drei dezentralen Routingoptionen: „Routing in die E-AKTE“, „Routing in ein durch die gE selbst bewirtschaftetes Outlook-Postfach“ oder „Routing in ein durch das Service Center im Auftrag der gE bewirtschaftetes Postfach“ auszuwählen.



Jede gE kann pro Anliegensart einen der drei oben genannten Eingangskanäle individuell festlegen, sodass die SGB II-spezifische Organisationshoheit der gE größtmögliche Berücksichtigung findet.

Hinweise:

Bei der Wahl der Option „Routing in die E-AKTE“ wird die Postfachnachricht an die E-AKTE übergeben. Das Routing innerhalb der E-AKTE erfolgt über das dezentrale Regelwerk der gE.

Die Routingoption „Routing in ein durch das Service Center im Auftrag der gE bewirtschaftetes Postfach“ kann jedoch nur ausgewählt werden, wenn die gE die Dienstleistung „Unterstützungsleistungen“ durch die Service Center der Bundesagentur für Arbeit eingekauft hat. Vor Beginn der Bearbeitung sind technische Einrichtungen notwendig, die mindestens 6 Wochen vor Beginn vorgenommen werden müssen.

Als gE-Postfach können nur Outlook-Postfächer angesteuert werden, welche sich im BA-Outlook befinden (xxxxxxxxx@arbeitsagentur.de, xxxxxxxxx@jobcenter-ge.de).

Optimierungen und Änderungen in den Prozessen sollten im Rahmen des Vorgehensmodells zur Standortbestimmung der Personalausstattung der gE (VSP) dokumentiert und evtl. Handlungsbedarf im Rahmen des Haushaltsverfahrens (Bottom-up) in der Trägerversammlung erörtert werden. Auf die entsprechenden Arbeitshilfen wird verwiesen.

### 3. Anliegensauswahl

Die Nutzerinnen und Nutzer müssen, bevor sie eine Nachricht verfassen können, eine thematische Auswahl zu ihrem Anliegen treffen. Die SGB II-spezifischen leistungsrechtlichen Anliegensarten sind nachfolgend aufgeführt:

Veränderung mitteilen (Hinweis: hier erfolgt eine interne Weiterleitung auf Online-Strecke VÄM)

Weiterbewilligungsantrag stellen (Hinweis: hier erfolgt eine interne Weiterleitung auf Online-Strecke WBA)

Anfragen zum Bearbeitungsstand

Fristverlängerung

Terminanfrage



Anforderung von Kopien (z. B. Bescheide)

Fragen zu Miete und Heizkosten

Informationen und Fragen zu Leistungen für Bildung und Teilhabe (z. B. Klassenfahrten)

Beantragung von weiteren Leistungen (z. B. Erstausstattung für Wohnung)

Sonstiges

Durch die gE können optional für jedes der oben genannten Anliegen individuelle dezentrale Informationen formuliert werden, die den Kundinnen und Kunden bei entsprechender Anliegensawahl angezeigt werden.

Weiterhin kann dezentral festgelegt werden, welche Anliegensarten (Ausnahme: Sonstiges) nicht zur Kommunikation angeboten werden sollen (z. B. Bildung und Teilhabe bei Rückübertragung an den kommunalen Träger). In diesen Fällen erhalten die Kundinnen und Kunden einen durch die gE konfigurierten Hinwestext und können durch diesen ggf. auch an die zuständige Stelle (z. B. Kommune) verwiesen werden. Die Anliegensart „Sonstiges“ muss für die Kommunikation angeboten werden und kann daher nicht dezentral ausgeschlossen werden.

Durch die Anzeige von dezentralen Informationen zu den jeweiligen Themen können die Kundinnen und Kunden wichtige Informationen erhalten, durch die die Notwendigkeit einer Postfachnachricht entfallen kann (z. B. Angaben zur durchschnittlichen Bearbeitungszeit). Aufgrund der individuellen Gestaltungsmöglichkeiten kann jede gE in eigener Verantwortung entscheiden, in welchem Umfang den Kundinnen und Kunden Informationen an dieser Stelle bereitgestellt werden sollen. Durch Hinweise auf eine notwendige persönliche Vorsprache bei speziellen Themen kann eine verbesserte Kundensteuerung ermöglicht werden.

#### 4. Konfigurationstool

Das dezentral zu bedienende Konfigurationstool ermöglicht den gE eine übersichtliche und einfach strukturierte Abbildung der örtlichen Prozesse und Regelungen im Hinblick auf die Anliegensarten und die Steuerung der Postfachnachrichten. Die Erfassung wird durch Plausibilitäten (z. B. „Eingabe entspricht nicht einer Email-Adresse“) unterstützt.

Hinweise:

Es können (wie bisher) keine Auslagerungen der einzelnen gE berücksichtigt werden, d. h. das Tool agiert auf Dienststellenebene.



Änderungen an der Konfiguration können regelmäßig durch die gE vorgenommen werden. Die technische Umsetzung erfolgt automatisiert im wöchentlichen Rhythmus.

Der Zugang der berechtigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der gE erfolgt mittels Single-Sign-On.

Es wird keine Überprüfung der dezentral erfassten Eingaben durch die Zentrale bzw. das IT-Systemhaus erfolgen. Es liegt somit in der dezentralen Verantwortung, die Korrektheit der erfassten Sachverhalte sicherzustellen. Aus diesem Grunde ist es empfehlenswert, dass die im Konfigurationstool erfassten Daten von einer weiteren Person geprüft werden.

Weiterführende Informationen und Bedienhinweise zum Postfachservice SGB II stehen auf der folgenden Intranetseite zur Verfügung.

