

Weisung 202103003 vom 01.03.2021 – Regelung zur Vermeidung anonymer Anrufe seitens der Bundesagentur für Arbeit und der gemeinsamen Einrichtungen

Laufende Nummer: 202103003

Geschäftszeichen: QUB 5 – 6801.4 / 6901.4 / 1571 / 1492 / 8035 / II-6001 / 5014.1 / 7010 / 5400.1 / 5404.2 / 1898 / 5390 / 5470 / 1680 / 6302.5 / 6306 / 1203.8.5 / 1571

Gültig ab: 01.03.2021

Gültig bis: 30.06.2021

SGB II: Weisung

SGB III: Weisung

Familienkasse: Weisung

Bezug:


- Weisung 202012011 vom 16.12.2020 – Zugangskanalsteuerung: Telefonische Erreichbarkeit der Familienkassen der BA (FamKa)

Aufhebung von Regelungen:

Entfällt

Geschäftspolitische Zielrichtung der Bundesagentur für Arbeit (BA) ist, dass Kundinnen und Kunden, die durch die BA, die Familienkassen und die gemeinsamen Einrichtungen (gE) kontaktiert werden, künftig in jedem Fall erkennen, dass der Anruf von der BA, der Familienkasse oder einer gE kommt. Hierzu soll bei Anrufen, die aus den Agenturen für Arbeit, den gE oder den Familienkassen getätigt werden, eine Telefonnummer angezeigt werden, die einen Rückruf ermöglicht oder die Transparenz über eine Ansage herstellt.

1. Ausgangssituation



Kundinnen und Kunden werden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der unterschiedlichsten Einheiten der BA und der gE angerufen, um Fragen zu klären und Sachverhalte zu besprechen. Neben den Service Centern, die im Auftrag der Agenturen für Arbeit und der gE Kundinnen und Kunden aktiv kontaktieren, rufen beispielsweise auch

- Eingangszonen
- Arbeitnehmer- und arbeitgeberorientierte Vermittlungsfachkräfte
- Berufsberaterinnen und Berufsberater
- Teams Berufliche Rehabilitation und Teilhabe
- Operative Services der Agenturen für Arbeit
- Leistungsabteilung der gE
- Interne Services
- Familienkassen

und andere Einheiten der BA und der gE Kundinnen und Kunden an.

Die Rufnummer ist meistens unterdrückt, der Anruf wird anonym getätigt, da Rückrufe auf den persönlichen Rufnummern von Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern nicht gewollt sind. Daher werden viele Anrufe von den Kundinnen und Kunden nicht angenommen bzw. beschwerten sich Kundinnen und Kunden über vermeintlich nicht erfolgte Rückrufe.


2. Auftrag und Ziel

Die Kundinnen und Kunden der BA und der gE sollen nicht mehr mit unterdrückter Rufnummer angerufen werden. Sie sollen künftig erkennen können, dass es sich um einen Anruf eines Vertreters oder einer Vertreterin der Agentur für Arbeit, der gE oder der Familienkasse handelt (Transparenz im Verwaltungshandeln). Dies ist im Interesse der Kundinnen und Kunden und kann positiven Einfluß auf die Erreichbarkeit der Kundinnen und Kunden haben.

2.1 Kundinnen und Kunden werden künftig nicht mehr mit unterdrückter Rufnummer angerufen

2.2 Regionale bzw. fachlich spezifische Lösungen

Zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit wird die Möglichkeit eröffnet, eine regionale Rufnummer vorzublenzen, diese kann im Regionalen Infrastrukturmanagement (RIM)



eingrichtet werden. Ein Routing in die Service Center ist ausgeschlossen. Zur Umsetzung berät das Regionale Infrastrukturmanagement (RIM).

Bereits vorhandene Rufkreisnummern können weiter genutzt werden (z.B. Arbeitgeberservice, Integrationsberatung, Fallmanagement, Interner Service, FamKa). Neben der Vorblendung einer Rufnummer, die auf Ansageboxen geroutet wird, können andere Lösungen wie z.B. die Vorblendung der eigenen Durchwahl genutzt werden, soweit dies in besonderen Weisungen festgelegt ist. Weitere Regelungen, insbesondere zu Servicezeiten und Nutzung der Durchwahlnummern, bleiben davon unberührt.

Ebenso können neue regionale Rufnummern eingerichtet werden. Diese sind, sofern möglich, als Sammelanschlüsse einzurichten und können auf Voiceboxen geroutet werden. Es besteht die Möglichkeit, auf diese Voiceboxen angepasste Ansagetexte einzuspielen. Die Dienststellen können dabei folgende Formulierung nutzen:

„Willkommen bei Ihrer Agentur für Arbeit (alternativ Ihrer Familienkasse alternativ Ihrem Jobcenter). Wir haben versucht, Sie zu erreichen und melden uns gegebenenfalls erneut bei Ihnen. Sollten Sie Fragen haben, können Sie uns über die Ihnen bekannten bzw. im Internet veröffentlichten Kontaktwege erreichen. Vielen Dank und auf Wiederhören.“

Rufkreise, die während der Corona-Pandemie bedient werden, können in dieser Zeit vorgeblendet werden. Wenn diese Rufkreise wegen Übergang in den Regelbetrieb nicht mehr bedient werden sollte eine Voicebox mit oben genanntem Ansagetext vorgeblendet werden.

Als Anwenderhilfen können die im Service-Portal-Telefonie hinterlegten Arbeitshilfen genutzt werden. Dort ist auch das Handout VoIP Telefonie - Fortgeschrittene zu finden, unter dem Punkt „Themenrufnummer nach außen übermitteln“ ist das Vorgehen beschrieben.

An den ZAV-Standorten übernimmt die Einrichtung/Konfiguration der Rufkreise BAS41-Lync.

In den Familienkassen werden regionale Sammelrufnummern vorgeblendet, die einen Rückruf bei einer Mitarbeiterin/einem Mitarbeiter ermöglichen. Hierfür werden die im Rahmen der Weisung 202012011 vom 16.12.2020 – Zugangskanalsteuerung: Telefonische Erreichbarkeit der Familienkassen der BA (FamKa) eingerichteten regionalen Sammelrufnummern verwendet.

2.3 Alternative Bereitstellung einer bundesweit einheitlichen Nummer für die Anzeige bei Kundinnen bzw. Kunden.

Bundeseinheitlich wird die Rufnummer 0800 45555 40 für alle Anwender, die keine andere Nummer vorblenden - insbesondere den Bereich SGB III -, zur Verfügung gestellt. Für den SGB II-Bereich wird die Rufnummer 0800 45555 04 für die Vorblendung bereit gestellt.

Ab 29.03.2021 entfällt die technische Möglichkeit anonyme Anrufe zu tätigen. Diese Funktion wird automatisch durch die Vorblendung der Rufnummer 0800 45555 40 ersetzt, soweit keine andere beschriebene Lösung genutzt wird.

2.4 Ein Vorblenden der Nummer des Service Centers bzw. der regionalen Dienststellen-Nummern (-0) ist nicht vorgesehen.

Aus der BA werden jährlich über 40 Millionen ausgehende Anrufe geführt. Es würde die Erreichbarkeit der Service Center massiv beeinflussen, wenn ein hoher Anteil der angerufenen Personen diese Rückrufoption nutzt.

2.5 Hinweise für den (gemeinsamen) Arbeitgeber-Service

Sofern Arbeitnehmerkundinnen und -kunden durch den (gemeinsamen) Arbeitgeber-Service kontaktiert werden, gelten die oben beschriebenen Regelungen analog.

Für die Telefonie mit Arbeitgeberkunden ergibt sich keine Änderung. Diese werden durch den (gemeinsamen) Arbeitgeber-Service wie bisher mit eingeblendeter persönlicher Durchwahl der arbeitgeberorientierten Vermittlungsfachkraft angerufen.

2.6 Dokumentation des Anrufgrundes durch die Anruferin/den Anrufer erhöht Transparenz für Kundinnen und Kunden

Anrufe bei Kundinnen und Kunden sind von den anrufenden Einheiten zu dokumentieren (z.B. VerBIS, Kundenkontakthistorie KiWi), damit bei Rückfragen von Kundinnen und Kunden möglichst Auskunft zum Grund des ursprünglichen Anrufes gegeben werden bzw. eine Klärung erfolgen kann.

3. Einzelaufträge

Die Agenturen für Arbeit, Familienkassen und gE

- entscheiden, ob regionale bzw. fachlich spezifische Lösungen genutzt werden sollen und richten ggf. die entsprechenden Lösungen ein.
- informieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ob dezentrale Lösungen oder die zentral bereitgestellte Alternative verwendet werden soll



BAS41-Lync

- beraten bei Fragen zur Einrichtung die Familienkasse/ZAV bzgl. Skype
- richten bei entsprechenden Aufträgen die Skype Response Group ein

Die RIM

- beraten bei Fragen zur möglichen Einrichtung der Regionalen Rufkreise.
- richten bei entsprechen Aufträgen die Sammelanschlüsse ein

Die Service Center

- führen abgehende Anrufe weiterhin unter Nutzung der bereits zur Verfügung stehenden Rückrufnummer.

4. Info

Für Gemeinsame Einrichtungen, welche eine Vereinbarung über die Durchführung der Dienstleistung O.7 mit der BA abgeschlossen haben, finden die Regelungen zum Umgang mit Kundinnen und Kunden im „Umsetzungskonzept“ Anwendung.

Diese Weisung tritt mit Ablauf ihres Gültigkeitsdatums außer Kraft.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Entfällt

gez.

Unterschrift