

Weisung 202112014 vom 14.12.2021 – Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit zum Fahrplan operativer Übergang

Laufende Nummer: 202112014

Geschäftszeichen: QUB5 - 6801.4 / 6901.4 / 75141 / 5400.1

Gültig ab: 01.01.2022

Gültig bis: 30.04.2022

SGB II: Information

SGB III: Weisung

Familienkasse: Information

Bezug:

- 200320_COVID19_POE5_Weisung_personelle_Maßnahmen_im_Zusammenhang_mit_Corona_PAL40_20
- Dienstvereinbarung über die Arbeitszeit in Krisenzeiten von Covid19 (DV-Covid19)(PDF, Stand 19.03.2020)
- 200317_COVID19_QUB5/PM_Information_Presse_Veröffentlichung_lokaler_Service_rufnummern_VL13_20
- 201106_COVID19_QUB5_Information_Hotline_Selbstaendige_und_Kuenstler_erleichterter_Zugang_Grundsicherung_VL112_20
- Weisung 202108009 vom 31.08.2021 – Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit zum Fahrplan operativer Übergang

Aufhebung von Regelungen:

- Entfällt

Die Rufkreise werden bis 30.04.2022 verlängert. Es findet ein Ausgleich des Telefonaufkommens zwischen den Service Centern und den dezentralen Rufkreisen statt, dessen Umfang regelmäßig zwischen Zentrale und Regionaldirektionen abgestimmt wird.

1. Ausgangssituation

Die Weisung zur Einrichtung der örtlichen Corona-Sammelanschlüsse endet zum 31.12.2021.

Im Vergleich zu Zeiten vor der Pandemie lässt sich momentan eine deutliche Kanalverschiebung im Kundenportal erkennen (weniger persönliche Vorsprachen, dafür nutzen mehr Kundinnen und Kunden den Online- oder Telefonkanal). Mit den Regionaldirektionen wird weiterhin regelmäßig abgestimmt in welchem Umfang Telefonie aus den dezentralen Rufkreisen in die Service Center zurückgeleitet wird.

Bei der aktuellen pandemischen Situation ist es zum Schutz der KollegInnen wichtig, dass wir den zusätzlichen telefonischen Zugang über die Sammelrufnummern beibehalten und so den Kunden die sonst persönlich vorsprechen müssten eine Alternative anbieten.

Mit Vorstandsbrief vom 22.11.2021 wenden wir im Kontakt mit Kundinnen und Kunden ab 25.11. die 2G-Regel an. Die persönlichen Gespräche sollten möglichst mit einem Termin vereinbart werden. Die persönliche Arbeitslosmeldung ist auch weiterhin für alle Kundinnen und Kunden am Notfallschalter möglich.

Die Entwicklung der letzten knapp 1,5 Jahre fließt in die aktuellen Überlegungen zur Weiterentwicklung des Kundenportals mit ein:

Ausbau der Online-Angebote

Ausbau der Terminierungsmöglichkeiten in den Eingangszonen

Diskussion zur Aufgabenstruktur

Koordination der Zugangswege (persönlich / telefonisch / online)

Ergebnisse des Konzepttests zum Routing im Rahmen BAdZ


2. Auftrag und Ziel

Die BA stellt den telefonischen Kundenzugang auch weiterhin auf folgenden Kanälen sicher:

Für alle Arbeitgeberanfragen, insbesondere bei Unsicherheiten zum Kurzarbeitergeld, ist der Arbeitgeberservice unter der Servicenummer 0800 4 5555 20 erreichbar.

Die Service Center sind weiterhin für Kundinnen und Kunden unter der bekannten Servicenummer erreichbar (0800 4 5555 00).

In allen Agenturen für Arbeit ist mindestens ein Sammelanschluss (Sammelanschluss Corona / Corona-Rufkreis) eingerichtet und mit entsprechendem Personal besetzt.



In allen Jobcentern (gE) wird empfohlen weiterhin mindestens ein Sammelanschluss (Sammelanschluss Corona / Corona-Rufkreis) vorzuhalten.

Die Zugangskanäle SGB II stehen Selbständigen im Rahmen des erleichterten Zugangs zur Grundsicherung zur Verfügung. Die gesonderte Hotline wird aufgrund der geringen Nachfrage zum 31.12.2021 eingestellt.

Die dezentralen Rufkreise werden bis 30.04.2022 verlängert. In Abstimmung mit den Regionaldirektionen wird jedoch weiterhin regelmäßig geprüft inwieweit Telefonie in die Service Center zurückgeführt werden kann.

2.1 Bewerbung der lokalen Sammelanschlüsse (Corona-Rufkreise)

Die Bewerbung der lokalen Sammelanschlüsse soll weiterhin erfolgen, um die telefonische Erreichbarkeit für unsere Kundinnen und Kunden sicherzustellen.

2.2 Aussteuerung der Telefonie in Service Centern und dezentralen Sammelnummern

Die Unterstützung der Service Center durch die Agenturen wird systematisch reduziert. Seit November 2021 stehen 500 Vollzeitäquivalente zur Entlastung der Rufkreise zur Verfügung. Damit verschieben sich die Anteile am Telefonieaufkommen weiter in Richtung der Service Center.

Perspektivisch können ggf. gezielt Anliegen in die Agenturen geleitet werden, die einen hohen Bezug zum Beratungs- und Vermittlungsprozess haben. Entsprechende Erprobungen laufen aktuell im Rahmen der Initiative BA der Zukunft. Zu gegebener Zeit werden die Erfahrungen dieser Erprobungen bewertet und über eine Übertragungsmöglichkeit auf andere Regionen entschieden.

Das Telefonieaufkommen in den Service Centern SGB III und auf den dezentralen Sammelnummern wird regelmäßig ausgewertet. Auf Basis der Entwicklung des Telefonieaufkommens und der weiteren Dienstleistungsversprechen findet in Abstimmung mit den Regionaldirektionen eine regelmäßige Aussteuerung des Aufgabenvolumens zwischen den Service Centern SGB III und den Agenturen für Arbeit statt.

2.3 Steuerung der Kundenvorsprachen

Die Möglichkeit die persönliche Arbeitslosmeldung in den Eingangszonen zu terminieren, hat sich grundsätzlich bewährt und wird fortgeführt. Die Zeitdauer für einen Termin wird auf 15 Minuten reduziert.

Auf die Terminierung zur Berufsberatung vor dem und im Erwerbsleben sowie in der arbeitnehmerorientierten Vermittlung seitens der Service Center wird vorübergehend noch verzichtet. Hierzu finden noch Abstimmungen statt.

Die Hauptbetreuung wird weiter per Anmelde-Liste über die Terminwünsche der Kundinnen und Kunden informiert. Abweichende Regelungen für eine Terminierung über die dezentralen Rufkreise sind möglich. Eine Terminvergabe zur Videokommunikation erfolgt nach den dafür einschlägigen Weisungen.

2.4 Unterlagenversand während Arbeitsuchend- bzw. Arbeitslosmeldungen

Der Unterlagenversand findet ab dem 01.01.2022 dauerhaft in einem reduzierten Umfang wieder statt. Die Gesprächsleitfäden 3001a, 3001b und 1001 sind entsprechend aktualisiert.

2.5 Arbeitsmittel

Bei telefonisch eingehenden Anliegen ist in den Sammelrufkreisen im Rechtskreis SGB III weiterhin die Bearbeitung dieser Prozesse auf Basis der Gesprächsleitfäden der Service Center sicherzustellen. Die Nutzung der Beratungsvermerke Kundenportal für die Service Center SGB III wird empfohlen.

Für die persönliche Vorsprache stehen die Gesprächsleitfäden / Arbeitshilfen und die Beratungsvermerke Kundenportal der Eingangszone zur Verfügung.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

begleiten die Agenturen für Arbeit in der telefonischen Erreichbarkeit für unsere Kundinnen und Kunden als wichtigen Bestandteil unseres Dienstleistungsversprechens (Fahrplan zum operativen Übergang).

stellen den Agenturen für Arbeit notwendige Informationen aus dem „Lagebild QUB 5-CF“ zur Verfügung, welches die Transparenz über die Verteilung der Aufgaben zwischen Agenturen für Arbeit und Service Centern gewährleisten soll.

behalten Austauschformate bei, um im regelmäßigen und kooperativen Dialog mit dem Service Center die BA-Leistungsversprechen im Sinne einer gemeinschaftlichen Aufgabenerfüllung zu halten.

Die Agenturen für Arbeit

stellen die telefonische Erreichbarkeit der Sammelrufnummern unter Berücksichtigung der Kapazitäten der Service Center sicher.



bearbeiten die Kundenanliegen analog der geltenden Gesprächsleitfäden.

bewerben optional nach Aufnahme der Arbeitslos- / Arbeitsuchendmeldung, die Nutzung der eServices „Ihre Abschlüsse und Berufserfahrungen“ und „Beratungsgespräch vorbereiten“.

ändern die vorgelegte Zeitdauer in den ATV Sammelkalendern auf 15 Minuten.

Den gemeinsamen Einrichtungen wird empfohlen:

die Sammelrufnummern zu bewerben (u.a. über Aushänge, Presse und Internet).

die Sammelrufnummern weiterhin ausreichend zu besetzen, um die telefonische Erreichbarkeit sicherzustellen.

Die Service Center

bearbeiten Kundenanliegen analog der geltenden Gesprächsleitfäden.

behalten Austauschformate bei, um im regelmäßigen und kooperativen Dialog mit den Regionaldirektionen die BA-Leistungsversprechen im Sinne einer gemeinschaftlichen Aufgabenerfüllung zu halten.

Die RIM

stellen sicher, dass die Corona-Hotline-Liste unter Corona-Informationen aktuell ist.

4. Info

Diese Weisung tritt mit Ablauf ihres Gültigkeitsdatums außer Kraft. Die gE werden mit dieser Weisung informiert.

5. Haushalt

entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

gez.

Unterschrift