

Weisung 202203006 vom 21.03.2022 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

Laufende Nummer: 202203006

Geschäftszeichen: QUB5 – 6801.4 / 6801.6 / 6901.4 / 6901.6 / 6012.22 / 6012.23 / 75141 / 9010

Gültig ab: 21.03.2022

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: Information

Bezug:

Aufhebung von Regelungen:

Zusammenfassung

Für die Eingangszone SGB III, die Service Center SGB III und Familienkasse werden die Arbeitsmittel weiterentwickelt um z.B. auf die geänderte Rechtslage des § 38 SGB III, die Möglichkeit des elektronischen Widerspruchs oder die technische Teilablösung der JOBBÖRSE einzugehen.

Die Arbeitshilfe operative Führungsprozesse im SGB III für die Teamleitung Eingangszone sowie die Instrumente der Qualitätssicherung im Kundenportal werden überarbeitet.

1. Ausgangssituation

Das Kundenportal ist ein serviceorientierter Dienstleister für die Kundinnen und Kunden der BA und für die beteiligten Organisationsbereiche in den Agenturen für Arbeit.

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

2. Auftrag und Ziel

Prozesse in den Eingangszonen und Service Centern

Zur Sicherstellung qualitativ hochwertiger Prozesse sind aktualisierte Arbeitsmittel des Kundenportals im BA-Intranet mit dem Stand 21.03.2022 veröffentlicht.

Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen Eingangszonen

Gesprächsleitfäden Service Center SGB III

EMB-Arbeitshilfen für die Service Center SGB III

Gesprächsleitfäden Service Center Familienkasse

Überblick der Anpassungen:

a) Eingangszonen und Service Center SGB III

1. Im März 2022 werden redundante JOBBÖRSE Funktionalitäten im Personen- und Arbeitgeberkontext durch korrespondierende eServices im Portal www.arbeitsagentur.de abgelöst. Weitere Funktionalitäten im Arbeitgeberkontext werden z.B. über das Projekt PINK folgen. Die zentrale Einstiegsseite für Personen und Unternehmen wird ab März 2022 das Profil im Portal www.arbeitsagentur.de sein. Die bisherige Webadresse der JOBBÖRSE wird entsprechend umgeleitet.

Zukünftig wird daher in den relevanten Prozessen das Wording „Jobsuche“ (Suche nach Stellenangeboten); „Bewerberbörse“ (Suche nach Personal) oder „Portal“ verwendet, um die Online-Produkte der BA zu bewerben (GLF EZ 1.001; 1.101; 1.103; 1.402; 1.410; 1.411; GLF SC 3.001a; 3.001b; 3.019; 3.102; 3.103; 3.208; 3.410; 3.411).

2. Die Arbeitslosmeldung nach § 141 SGB III von Kundinnen und Kunden stellt ein zahlungsrelevantes Datum dar.

Zur Sicherstellung einer revisionssicheren Ablage dieses Datums im Sinne der Kassen - und Einzugsbestimmungen der BA (KEBest DA 6.3 und VV-ZBR BHO Nr. 4.7) wird die Dokumentation der Erfassung einer Arbeitslosmeldung im Sinne des §141 SGB III in der eAkte eingeführt. Die Erfassung, Änderung und Löschung von Arbeitslosmeldungen wird automatisiert an die E-Akte übergeben. Das abgelegte Dokument ist ab dem nächsten Werktag in der eAkte im Aktentyp 1001 Alg (Leistungsempfänger) sichtbar. Die Angaben zur Arbeitslosmeldung nach §141 SGB III werden zudem auf der Seite "Kundendaten" angezeigt.

Die Erfassung einer neuen Arbeitslosmeldung ist immer dann erforderlich, wenn ein Kunde

sich online oder persönlich arbeitslos meldet. Das „Arbeitslosigkeit zum“-Datum einer bestehenden Meldung ist anzupassen, wenn sich der Eintritt der Arbeitslosigkeit verändert, die Meldung jedoch gültig bleibt. Tritt eine Arbeitslosigkeit nicht ein, ist die Arbeitslosmeldung zu stornieren. Im Unterschied zum Kundenstatus ist keine Änderung vorzunehmen, wenn eine bestehende Arbeitslosigkeit (beispielsweise wegen rechtzeitig mitgeteilter Arbeitsaufnahme bis zu 6 Wochen) unterbrochen wird, da hier formal keine Arbeitslosmeldung nach §141 SGBIII erforderlich ist.

Die Änderungen in Bezug auf die Erfassung der Arbeitslosmeldung im Sinne des §141 SGB III sind ab 04.04.2022 zu befüllen (GLF EZ 1.001; 1.004a; 1.005; GLF SC 3.001a; 3.001b; 3.004a; 3.005).

3. Mit der Programmversion PRV_22.01 erfolgte die Anbindung des Videokanal-Managers (VKM) an die ATV. Terminsuche und Terminabsage sind nun alleine über die ATV möglich. Eine parallele Suche nach Terminen in ATV und VKM entfällt. Dies erspart zusätzliche Prozessschritte. Zudem werden Fehlerquellen minimiert (z.B.: bei Terminabsage in ATV keine zusätzliche Absage in VKM nötig) und somit die Qualität erhöht (GLF EZ 1.002; 1.003; 1.101; 1.103; GLF SC 3.002; 3.003; 3.102; 3.103).

4. Zum 01.01.2022 erfolgte eine Gesetzesänderung des § 38 SGB III. Arbeitsuchendmeldungen sind ab diesem Zeitpunkt nicht mehr an eine bestimmte Form gebunden. Die persönliche Meldung muss nicht mehr nach terminlicher Vereinbarung nachgeholt werden. Das Anschreiben mit der BK-ID 17524 wurde entsprechend angepasst. Für Übergangsfälle ist noch bei bestehenden Aufgaben das Anschreiben § 38 Abs. 1 Hinweis zur Terminierung nach befr. AV, ID: 24862 weiterhin 3 Monate und 14 Tage vor Eintritt der Arbeitslosigkeit zu versenden. Die Prozesse des Kundenportals werden an die aktuelle Gesetzeslage angeglichen (GLF EZ 1.004a; GLF SC 3.004a; EMB-AH Abmeldung in Arbeit).

5. Teilen Kundinnen und Kunden eine Vertragsverlängerung mit, war bei potentiellen Leistungsempfänger/Innen bisher aus verschiedenen Gründen eine Information des OS Teams AlgPlus, für entsprechende Folgeschritte, erforderlich. Prozessuale und technische Weiterentwicklungen, z. B. um den Prozess „Automatisierte Antragsbearbeitung Arbeitslosengeld (3A-Prozess)“, machen das Ticket in bestimmten Fällen nicht mehr notwendig.

Das Kundenportal erfasst daher bei betroffenen Kundinnen und Kunden anstelle des Tickets eine reguläre Beendigung in COLIBRI. Ein Ticket an den OS AlgPlus ist bei potentiellen Leistungsempfängerinnen und Leistungsempfängern nur noch erforderlich, wenn bereits vorhandene und nicht angeordnete Differenzen ersichtlich sind (GLF EZ 1.004a; GLF SC 3.004a).

6. Das 2016 eingeführte mTAN-Verfahren, welches die Sicherheit des Nutzerkontos von Kundinnen und Kunden der BA durch eine Zwei-Faktor-Authentifizierung erhöht, wurde im März 2022 durch das TOTP-Verfahren („Time-based One-time Password“) ersetzt. Informationen steht Mitarbeitenden im BA-Intranet sowie in der FAQ-Kundenportal und Kundinnen und Kunden auf www.arbeitsagentur.de/totp zur Verfügung (GLF SC 3.008a; 3.008b; 3.203; 3.204; 3.210; 3.211; 3.212; 3.303).

7. Durch Gesetzesänderung ist die Anzeige i. S. d. § 38 Abs. 1 S. 3 SGB III weggefallen, daher wurde die entsprechenden Sachverhalte entfernt. Die Möglichkeit der Online-Arbeitslosmeldung wurde aufgenommen (GLF EZ 1.011; GLF SC 3.011).

8. Kundinnen und Kunden haben die Möglichkeit, Widersprüche gegen Verwaltungsakte auch auf elektronischen Weg einzureichen. Die Rechtsfolgenbelehrungen auf den Bescheiden der Agentur für Arbeit sowie die zu erteilenden Informationen durch das Kundenportal werden entsprechend angepasst (GLF EZ 1.023; GLF SC 3.023).

9. Die im Jahr 2020 begonnene, sukzessive Einführung der Berufsberatung im Erwerbsleben (BBiE) ist zwischenzeitlich im Bundesgebiet vollständig abgeschlossen.

Eine vorherige Prüfung zum Vorhandensein des Dienstleistungsangebotes ist daher nicht mehr notwendig.

Bei der Anmeldung zur BBiE ist die Situation der Kundinnen und Kunden unverändert zu prüfen. Bei potentiellen Kundinnen und Kunden ist hierbei vorrangig auf eine Beratung durch die BBiE hinzuwirken, sofern kein konkreter Wunsch nach Vermittlung in Arbeit besteht (GLF EZ 1.103; GLF SC 3.103).

10. Mit der Aktualisierung der Fachlichen Weisung zu AVGS MPAV wurde die Dokumentationspflicht der Vermittlungsfachkräfte zum grundlegenden Anspruch der Kundschaft auf einen AVGS MPAV weiterentwickelt. Die entsprechende Übersicht im Gesprächsleitfaden der Eingangszone und die zu prüfenden Inhalte werden hieran angeglichen (GLF EZ 1.209).

11. Erkundigt sich eine Kundin oder ein Kunde nach dem Bearbeitungsstand des Antrages auf Arbeitslosengeld, ist bei vollständigen Antragsunterlagen das Ticket zum „Bearbeitungsstand“ auf den voraussichtlichen Anspruchsbeginn abzustellen. Da Arbeitslosengeld monatlich nachträglich ausgezahlt wird, ist nicht das Datum der Antragsabgabe, sondern des voraussichtlichen Anspruchsbeginns maßgebend. Darüber hinaus soll mit den zusätzlichen Hinweisen die Anzahl der Tickets an den OS reduziert werden. Dadurch stellen wir eine qualitativ hochwertige und existenzsichernde Leistungsgewährung für unsere Kundinnen und Kunden sicher (GLF EZ 1.301; GLF SC 3.301).

b) Service Center Familienkasse

1. Ergänzung des Hinweises, dass interne Tickets nicht in der Kundenkontakthistorie abgebildet werden. Es handelt sich hierbei um interne Regelungen, welche nicht als Dokumentation für den Kundenkontakt gewertet werden (GLF SC 4.005).
2. Mit der Einführung VCC ist die gesonderte Auflistung der Codierung nicht mehr notwendig und aus dem GLF zu entfernen. Zusätzlich erfolgt die Ergänzung um weitere ausgeschlossene Fallgestaltungen, welche nicht durch das Service Center bearbeitet werden. Mit der Ergänzung erfolgt die einheitliche Anwendung der Fallgestaltungen (GLF SC 4.006).
3. Bei Vorliegen einer Sozialen Notlage kann eine bevorzugte Bearbeitung erfolgen, wenn die Voraussetzungen erfüllt sind. Die Definition für eine soziale Notlage wurde ergänzt, damit durch das Service Center die konkrete Nachfrage erfolgen kann und entsprechend die Voraussetzungen geprüft werden, ab wann ein Ticket mit sozialer Notlage erfolgen kann (GLF SC 4.201a).
4. Eine Fristverlängerung über vier Wochen hinaus darf nicht durch das Service Center erfolgen und ist per Ticket weiterzugeben. Für Fallgestaltungen mit zÜR-Bezug ist eine Verlängerung über 12 Wochen nicht möglich. Die entsprechende Ergänzung um die gesonderte Regelung bei zÜR-Fällen von 12 Wochen wurde aufgenommen (GLF SC 4.203).
5. Durch die Harmonisierung der Beratungsvermerke erfolgten Anpassungen der vorhandenen Ticketvorlagen. Aufgrund neuer Module erfolgte die Anpassung der entsprechend zu verwendenden Tickets (GLF SC 4.301).
6. Redaktionelle Änderungen (GLF SC 4.101a, 4.101b, 4.401, 4.404, 4.405, 4.801, 4.802).
7. Die alte Regelung, wenn Kunden, die nicht mehr im öffentlichen Dienst beschäftigt sind und zur Familienkasse der BA wechseln, wurde zur Unterstützung der Kundenanliegen aufgenommen (GLF SC 4.406).
8. Mit der Prozessanpassung durch die Familienkasse Direktion erfolgt keine Erstellung eines separaten Anschreibens mit einer vorgezogenen Auszahlung am Monatsanfang. Die Einstellung ist direkt durch die Fachanwendung zu setzen und die Hinweise hierfür sind ergänzt. Zusätzlich wurde der Hinweis zu den Zahlungsterminen ergänzt, damit die Kundinnen und Kunden sich künftig eigenständig über die Auszahlungstermine informieren können (GLF SC 4.505).

9. Benötigen Kunden eine Bescheinigung über den Bezug von Kindergeld und haben einen Bezug zum öffentlichen Dienst ist nur ein Ticket an den zentralen Kindergeldservice (ZGKS) zu erstellen (GLF SC 4.601).

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

Bei den Anlagen 4 und 7 der Arbeitshilfe operative Führungsprozesse im SGB III bzw. bei den Anlagen 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4 und 2.2.6 der Instrumente der Qualitätssicherung im Kundenportal werden die o.g. Prozessänderungen eingearbeitet und redaktionelle Weiterentwicklungen vorgenommen.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Entfällt

gez.

Unterschrift