

Weisung 202204010 vom 22.04.2022 – Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit zum Fahrplan operativer Übergang

Laufende Nummer: 202204010
Geschäftszeichen: QUB5 – 6801.4 / 6901.4 / 75141 / 5400.1
Gültig ab: 01.05.2022
Gültig bis: 30.09.2022
SGB II: nicht betroffen
SGB III: Weisung
Familienkasse: Information
Bezug:

Aufhebung von Regelungen:

- 200320_COVID19_POE5_Weisung_personelle_Maßnahmen_im_Zusammenhang_mit_Corona_PAL40_20
- 211221_Weisung_Verlängerung_DV-Covid19_Anspruch auf Besoldung_Entschädigung_Funktionsstufen_PAL117_21
- Dienstvereinbarung über die Arbeitszeit in Krisenzeiten von Covid19 der Bundesagentur für Arbeit (DV-Covid19) in der Fassung der 7. Änderungsvereinbarung vom 10. Dezember 2021
- 200317_COVID19_QUB5/PM_Information_Presse_Veröffentlichung_lokaler_Service rufnummern_VL13_20
- Weisung 202112014 vom 14.12.2021 – Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit zum Fahrplan operativer Übergang

Zusammenfassung



Die Rufkreise werden bis 30.09.2022 verlängert. Um die Agenturen beim operativen Übergang zu unterstützen, wird das Telefonaufkommen noch stärker auf die Service Center (SC) kanalisiert. Eine vollständige Übernahme der Telefonie durch die SC ist quantitativ derzeit nicht leistbar. Die Fortführung der Sammelrufkreise ist sinnvoll und hat sich als lessons learned in der Pandemie erwiesen. Des Weiteren laufen im Rahmen der Initiative BAdZ hierzu Konzepttests. Bedeutung haben die Rufkreise auch für die zukünftige Koordination und Abstimmung von Eingangszonen (EZ), SC und Operativen Services (OS).

1. Ausgangssituation

Die Weisung zur Sicherstellung der Erreichbarkeit war zuletzt bis 30.04.2022 befristet.

Die Auswirkungen der Corona-Pandemie prägen weiterhin das operative Geschäft in den Agenturen und Jobcentern. Die Online-Kontaktmöglichkeiten und insbesondere der Telefonkanal werden nach wie vor von unseren Kundinnen und Kunden stark frequentiert. Die intensive Nutzung des Telefonkanals ist dabei für Anliegen ohne intensiveren Beratungsbedarf eine gute Möglichkeit, persönliche Kontakte zu reduzieren und somit einen Beitrag zur Gesundheitsvorsorge für unsere Kundinnen und Kunden wie auch für unsere Mitarbeitenden zu leisten.

In Folge der Ministerpräsidentenkonferenz am 16.02.2022 wurden im März 2022 die nächsten Schritte zum operativen Übergang initiiert. Es ist nicht davon auszugehen, dass die Kundinnen und Kunden schnell wieder im gleichen Umfang wie vor der Corona-Pandemie persönlich in den Agenturen vorsprechen werden. Diese Annahme wird auch durch die Verteilung der Vorsprachen auf die Zugangskanäle, wie wir sie im Herbst 2021 kurz vor Beginn der vierten Welle der Corona-Pandemie beobachten konnten, bestätigt.

Um weiterhin flexibel auf das Kundenverhalten reagieren zu können und den Verschiebungen auf den Kontaktwegen Rechnung zu tragen ist es wichtig, die Erreichbarkeit auf dem Telefonkanal weiterhin in einem hohen Maß abzusichern. Die telefonische Alternative zum persönlichen Zugang ist somit weiterhin ein wesentlicher Beitrag im Umgang mit der Corona-Pandemie, mit dem Gesundheitsschutz ein hoher Stellenwert beigemessen werden kann. Entsprechend der Entwicklung des Anrufvolumens soll perspektivisch im Kundenportal ein „atmendes System“ aufgebaut werden, wofür zunächst die Aufrechterhaltung der Sammelnummern in den Agenturen erforderlich ist.

Die Telefonie über die Service Center Organisation hat sich über Jahre bewährt und soll im SGB III auch künftig der führende Telefonkanal sein. Perspektivisch soll für unsere Kundinnen und Kunden wieder eine Telefonnummer zur Kontaktaufnahme mit der BA zur Verfügung stehen.



Aktuell wird über BAdZ im SGB III ein sogenanntes qualifiziertes Routing bestimmter Anliegen erprobt, ob es vorteilhaft für die Kundinnen und Kunden sowie die Organisation sein kann, die Agenturen gezielt für bestimmte Anliegen (z.B. telefonische Arbeitssuchendmeldungen in den Eingangszonen) nachhaltig in die Telefonie einzubinden. Der Versuch, Anrufe gezielt nach Anliegen auf Agenturen und Service Center zu verteilen, läuft voraussichtlich noch bis Sommer 2022, bevor eine Bilanz hierzu möglich sein wird. Sofern sich dieser Ansatz bewährt, könnte dies perspektivisch ggf. auch ein Beitrag im Sinne der Flächenpräsenz sein und die Möglichkeiten zu mobilem Arbeiten auch für Mitarbeitende in den Eingangszonen zu erschließen.

In den letzten Monaten konnten gute Erfahrungen mit der Steuerung der persönlichen Kundenvorsprachen in den Eingangszonen durch Terminierung der persönlichen Arbeitslosmeldungen durch die Service Center gesammelt werden. Seit März steht nun die Terminbuchung für die Kundinnen und Kunden über die Online-Terminvereinbarung (OTV) als ergänzendes Instrument zur Verfügung. Durch beide Angebote können Kundenvorsprachen etwas entzerrt und teilweise in weniger frequentierte Zeiten (z.B. außerhalb der Montag-Vormittage oder Monatswechsel) gelenkt werden. Davon unbenommen muss die Möglichkeit der unterminierten Vorsprache der Kundinnen und Kunden zur persönlichen Arbeitslosmeldung gewährleistet werden.

Während der Pandemie war es wichtig, die Aufgaben im Kundenportal über alle Zugangskanäle (online, postalisch, telefonisch und persönlich) zu betrachten und diese im Kundenportal in den Eingangszonen und Service Centern gemeinsam zu bearbeiten und auszugleichen. Dieser Ausgleich, der bislang über Absprachen zwischen Zentrale und Regionaldirektionen gesteuert wurde, soll in den kommenden Jahren zu einem flexibleren und atmenden System weiterentwickelt werden.

2. Auftrag und Ziel

2.1 Aussteuerung der Telefonie in Service Centern und dezentralen Sammelnummern

Die Unterstützung der Service Center durch die Agenturen wird durch die vorrangige Veröffentlichung/ Bewerbung der Servicenummer der Service Center im Internet systematisch reduziert. Die Agenturen stellen wie bisher auf den dezentralen Sammelnummern die vereinbarte Erreichbarkeit sicher.

Die Service Center entlasten die Agenturen bei besonderen Anlässen, wie z.B. bei internen Veranstaltungen in den Agenturen oder operativen Aktionen der Agenturen, durch temporäre Übernahme der Telefonie aus den dezentralen Sammelnummern. Die Übernahme erfolgt

nach Absprache unter Einbindung der Regionaldirektionen mit den Regionalleitungen der Service Center.

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 finden in Abstimmung mit den Regionaldirektionen weitere Absprachen zur Aussteuerung des Aufgabenvolumens zwischen den Service Centern SGB III und den Agenturen für Arbeit statt.

2.2 Koordination der Kundenvorsprachen

Die Möglichkeit, die persönliche Arbeitslosmeldung in den Eingangszonen durch die Service Center und die Eingangszonen selbst zu terminieren, hat sich grundsätzlich bewährt und wird fortgeführt. Die Zeitdauer für einen Termin zur persönlichen Arbeitslosmeldung bzw. zur Identitätsprüfung kann vor Ort festgelegt werden und sollte max. 30 Minuten betragen.

Die Agenturen nutzen die OTV-Terminierungsmöglichkeiten für unsere Kundinnen und Kunden gezielt zur Entzerrung der Kundenvorsprachen an erfahrungsgemäß hochfrequentierten Zeiten (z.B. Montage, Monats- und Quartalswechsel, ...).

Auf die Terminierung zur Berufsberatung vor dem und im Erwerbsleben seitens der Service Center wird vorübergehend noch verzichtet. Die Hauptbetreuung wird weiter per Anmeldeleiste 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.

Bei der Terminierung zur arbeitnehmerorientierten Vermittlung soll, wie vor der Pandemie, die Terminbuchung durch die Eingangszonen und die Service Center erfolgen. Sollte keine Terminbuchung möglich sein, wird eine Aufgabe für die Hauptbetreuerin bzw. den Hauptbetreuer zur eigenen Terminvergabe gelegt.

Sollte eine Terminbuchung beim Prozess der Terminabsage bzw. Terminverschiebung nicht möglich sein, wird durch die Mitarbeitenden des Kundenportals die Bereitschaft von Kundinnen und Kunden erfragt, ob ein Gespräch per Videokommunikation wahrgenommen werden kann. Dies wird der Hauptbetreuerin bzw. dem Hauptbetreuer mittels Aufgabe mitgeteilt werden. Es obliegt der Entscheidung der Hauptbetreuerin bzw. des Hauptbetreuers, ob das Gespräch persönlich oder per Videokommunikation durchgeführt wird.

Die Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen 1.001, 1.002, 1.003, 1101, 1103, 1.410, 3.001a, 3.001b, 3.002, 3.003, 3102, 3103, 3.410 sind entsprechend aktualisiert.

2.3 Verkürzung von Kundenkontakten durch verstärkte Nutzung von online-Angeboten

Die Agenturen können weiterhin unterminierte persönliche Vorsprachen in den Eingangszonen u.a. dadurch kurzhalten, indem sie geeignete Kundinnen und Kunden nach einer Aufnahme der Arbeitslos- oder Arbeitsuchendmeldung in Form von Grunddaten davon überzeugen, ihre Daten online innerhalb der eServices selbst zu vervollständigen und Anträge (z.B. auf Arbeitslosengeld) online zu stellen.

2.4 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 persönlichen Vorsprachen stehen die Gesprächsleitfäden / Arbeitshilfen und die Beratungsvermerke Kundenportal der Eingangszone zur Verfügung.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

stellen sicher, dass die Agenturen für Arbeit die telefonische Erreichbarkeit für unsere Kundinnen und Kunden als wichtigen Bestandteil unseres Dienstleistungsversprechens auf den dezentralen Sammelnummern gewährleisten (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 und bewerben vor Ort auch die örtlichen Sammelrufnummern

bearbeiten die Kundenanliegen analog der geltenden Gesprächsleitfäden und Arbeitshilfen



bewerben optional nach Aufnahme der Arbeitslos- / Arbeitsuchendmeldung, die Nutzung der eServices „Ihre Abschlüsse und Berufserfahrungen“ und „Beratungsgespräch vorbereiten“ (Ansatz online-first)

stellen ausreichende Zeitfenster in den ATV Serviceplätzen zur Verfügung und aktualisieren den vorhandenen Team-Namen „Persönliche Arbeitslosmeldung“ in „pers. Alo-Meldung xx Minuten“

nutzen nach Möglichkeit die OTV zur Entzerrung und Steuerung der Kundenvorsprachen in weniger frequentierte Zeiträume.

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

terminieren weiterhin persönliche Arbeitslosmeldungen bzw. Identitätsprüfungen in den ATV Serviceplätzen der Eingangszonen unter Beachtung der angegebenen Dauer von max. 30 Minuten.

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