

Weisung 202210001 vom 06.10.2022 – Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit zum Fahrplan operativer Übergang

Laufende Nummer: 202210001

Geschäftszeichen: QUB5 – 6801.4 / 6901.4 / 75141 / 5400.1

Gültig ab: 01.10.2022

Gültig bis: 31.12.2022

SGB II: Information

SGB III: Weisung

Familienkasse: Information

Bezug:

- 200320_COVID19_POE5_Weisung_personelle_Maßnahmen_im_Zusammenhang_mit_Corona_PAL40_20
- 211221_Weisung_Verlängerung_DV-Covid19_Anspruch_auf_Besoldung_Entschädigung_Funktionsstufen_PAL117_21
- 200317_COVID19_QUB5/PM_Information_Presse_Veröffentlichung_lokaler_Service_rufnummern_VL13_20
- Weisung 202204010 vom 22.04.2022 – Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit zum Fahrplan operativer Übergang (📄Archiviert, Abgelaufen am 30.09.2022)

Hinweis: Auf diese Regelung wird in Weisung 202212011 vom 16.12.2022, Weisung 202312008 vom 09.12.2023 und in der Information 202212009 vom 21.12.2022 Bezug genommen.

Aufhebung von Regelungen:

- -

Die Kundinnen und Kunden kommen nach wie vor in einem viel stärkeren Umfang als vor Corona auf dem Telefonkanal auf das Kundenportal zu. Die Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit bleibt demnach gemeinsame Aufgabe der Agenturen, Jobcenter und Service Center. Die Rufkreise werden bis zum 31.12.2022 verlängert. Darüber hinaus laufen - auch im Rahmen der Initiative BAdZ - verschiedene Konzepttests und Erprobungen, die noch nicht vollumfänglich abgeschlossen sind.

1. Ausgangssituation

Die Weisung (📄Archiviert, Abgelaufen am 30.09.2022) zur Sicherstellung der Erreichbarkeit war zuletzt bis 30.09.2022 befristet.

Das operative Geschäft der Agenturen und der Jobcenter wird weiterhin von den Folgen der Corona-Pandemie geprägt. Es lässt sich nach wie vor eine deutliche Kanalverschiebung bei den Kundenkontakten erkennen. Die Online-Kontaktmöglichkeiten und insbesondere der Telefonkanal werden von unseren Kundinnen und Kunden stark frequentiert. Die intensive Nutzung des Telefonkanals ist dabei für Anliegen ohne intensiveren Beratungsbedarf eine gute Möglichkeit, die Anliegen schnell und effizient zu klären. Es ist davon auszugehen, dass die Kundinnen und Kunden diese Möglichkeit auch künftig intensiv nutzen und beobachtbaren Volumenverschiebungen auf den Zugangskanälen in Richtung des Telefonkanals Bestand haben werden. Diese Annahme wird durch die Verteilung der Vorsprachen auf den Zugangskanälen 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 in einem hohen Maß abzusichern. Die telefonische Alternative zum persönlichen Zugang ist somit zum einen ein wesentlicher Beitrag im Umgang mit der Corona-Pandemie. Zum anderen muss es Ziel sein, entsprechend der Entwicklung des Anrufvolumens im Kundenportal ein „atmendes System“ aufzubauen und für die Telefonie als gemeinsame Aufgabe des Kundenportals Verständnis zu erzeugen und Strukturen aufzubauen. Dafür ist zunächst die Aufrechterhaltung der Sammelnummern in den Agenturen weiterhin erforderlich.

Die **Telefonie über die Service Center Organisation** hat sich über Jahre bewährt und soll im SGB III auch künftig der **führende Telefonkanal** sein.

Ein qualifiziertes Routing nach Anliegen wird über BAdZ im SGB III in zwei Ausprägungen erprobt. Die abschließende Bewertung, wie ein qualifiziertes Routing vorteilhaft für die Kundinnen und Kunden sowie die Organisation ausgestaltet sein kann und die **Agenturen**

gezielt für bestimmte Anliegen (z.B. telefonische Arbeitssuchendmeldungen in den Eingangszonen) **nachhaltig in die Telefonie einzubinden sind**, ist noch offen. Eine Bilanz hierzu wird im Herbst diesen Jahres erfolgen können. Sofern sich dieser Ansatz bewährt, könnte dies auch ein Beitrag für die Flächenpräsenz sein und die Möglichkeiten zu mobilem Arbeiten auch für Mitarbeitende in den Eingangszonen erschließen.


In den letzten Monaten konnten gute Erfahrungen mit der **Steuerung der persönlichen Kundenvorsprachen** in den Eingangszonen durch die 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 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 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

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 einen Sammelanschluss (Sammelanschluss Corona / Corona-Rufkreis) vorzuhalten.
- Die Zugangskanäle SGB II stehen allen Betroffenen zur Verfügung.



Die dezentralen Rufkreise werden bis 31.12.2022 verlängert. In Abstimmung mit den Regionaldirektionen wird weiterhin regelmäßig geprüft, wie das Anrufaufkommen im Sinne unserer Kundinnen und Kunden verteilt wird.

2.1 Aussteuerung der Telefonie in Service Centern und dezentralen Sammelnummern

Durch die Nutzung der beiden telefonischen Zugänge wird das Telefonievolumen zwischen den Agenturen für Arbeit und den Service Centern aufgeteilt. Dabei erfolgt die **vorrangige Veröffentlichung/ Bewerbung der Servicenummer der Service Center** im Internet. Die Agenturen besetzen weiterhin die dezentralen Sammelnummern, um unseren Kundinnen und Kunden eine gute Dienstleistung anbieten zu können.

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 unverändert fortgeführt. Die Agenturen nutzen die Möglichkeiten der OTV 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 noch verzichtet. Die Hauptbetreuung wird weiter per Anmelde-Liste über die Terminwünsche unserer 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.

Die Terminierung zur arbeitnehmerorientierten Vermittlung durch die Eingangszonen und die Service Center wurde bereits zum 01.05.2022 wieder eingeführt.

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) an die Online-Angebote heranführen und dazu anregen, 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 Telefonie für unsere Kundinnen und Kunden als wichtigen Bestandteil unseres Dienstleistungsversprechens auf den dezentralen Sammelnummern gewährleisten
- 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 Telefonie 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“

- 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.