

Weisung 202210002 vom 18.10.2022 – Festlegung verbindlicher Prozesse im Rahmen der Umsetzung der Serviceleistung O.7 Telefonie Service Center SGB II

Laufende Nummer: 202210002

Geschäftszeichen: QUB 5 / CF 22 / POE 31 - 6801.4 / 3313 / 3317 / 2711 / 2715

Gültig ab: 18.10.2022

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: Information

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Hinweis:

- Auf diese Regelung wird in Weisung 202212014 vom 20.12.2022 (Archiviert, Abgelaufen am 31.12.2023) Bezug genommen.

Die BA bietet den gemeinsamen Einrichtungen (gE) Serviceleistungen an, die im Gesamtkatalog der BA für die gE spezifiziert sind. Die Serviceleistung O.7 Service Center SGB II wurde mit dem Service Portfolio 2022 ausgerichtet am Bedarf der gE und deren Kundinnen und Kunden weiterentwickelt. Durch die Festlegung von verbindlichen, für alle am Prozess Beteiligten gültigen Schemata wird ein einheitliches, abgestimmtes Vorgehen bei wiederkehrenden Prozessen sichergestellt.

1. Ausgangssituation

Die BA bietet den gemeinsamen Einrichtungen (gE) Serviceleistungen an, die im Gesamtkatalog der BA für die gE spezifiziert sind. Die Serviceleistung O.7 Service Center SGB°II wurde mit dem Service Portfolio 2022 am Bedarf der gE und deren Kundinnen und Kunden ausgerichtet weiterentwickelt. Aufgrund vielfältiger und verzahnter Prozesse im Rahmen des jährlichen Planungsprozesses, der unterjährigen Mengenanpassungen sowie des Nachweises und der Abrechnung der Serviceleistung mit verschiedenen Anforderungen an Informationen und Datengrundlagen der am Prozess beteiligten Einheiten ist es notwendig, einen verbindlichen Prozessablauf mit dem Schwerpunkt der regelmäßigen

Zusammenarbeit und Kommunikation zu schaffen. Im Rahmen von KV (Kontinuierliche Verbesserung) Workshops wurde der individuelle Informationsbedarf der Prozessbeteiligten und Begriffsdefinitionen ermittelt, sowie erhoben, wo diese Informationen entstehen. Es wurde ein gemeinsames Prozessbild mit allen am Prozess Beteiligten - Zentrale, Regionaldirektion, BA-Service-Haus, Interner Service Controlling Finanzen, Interner Service Personal und Service Center - gestaltet

2. Auftrag und Ziel

Durch die Festlegung von verbindlichen, für alle am Prozess Beteiligten gültigen Schemata wird ein einheitliches, abgestimmtes Vorgehen bei wiederkehrenden Prozessen sichergestellt (idealtypischer Verlauf). Informationsverluste, unnötige Prozessschleifen sowie zeitraubende Korrekturbedarfe werden vermieden. Durch die festgelegten Abläufe, Abstimmungsprozesse und Kommunikationsformen werden getroffene Entscheidungen transparent. Die wesentlichen Prozesse im Rahmen der Umsetzung der Serviceleistung O.7 Service Center werden beschrieben:

- **Jährlicher Planungsprozess**


Der Prozess der jährlichen Planung beinhaltet u. a. die Schritte von der Erstellung des Leistungsangebotes bis zur finalen Freigabe des Service Portfolio der BA durch das BMAS, die Serviceleistungswahl der gemeinsamen Einrichtung mit Mengengerüst und Trägerversammlungsbeschluss sowie die Bereitstellung bzw. Entsperrung der benötigten Stellen auf Grundlage der Berechnung des Personalbedarfs anhand der tatsächlichen Wahl der Serviceleistungen der gE. Die Wahl der Serviceleistungen der gE beinhaltet sowohl die Wahl der einzelnen Bausteine der Serviceleistung O.7, als auch die verbindliche Vereinbarung der Laufzeit dieser Leistung.

Mit diesem Prozess soll sichergestellt werden, dass die jährliche Planung für alle gE einheitlich und nach einem feststehenden zeitlichen und fachlichen Ablauf geschieht. Qualitätsgesicherte Plandaten sind unabdingbar für einen reibungslosen Prozess und eine ordnungsgemäße Bewirtschaftung der Haushaltsmittel. Sie dienen der Personalbedarfsplanung, dem Vertragsmanagement als Grundlage für die Abrechnung sowie einem wirksamen Trägerversammlungsbeschluss. Diese sind dem BMAS vorzulegen und bedingen die Freigabe weiterer Beschäftigungsmöglichkeiten. Im Planungsprozess ist auch darauf zu achten, dass die maximale Laufzeitdauer von 3 Kalenderjahren nicht überschritten wird.

- **Monatlicher Nachweis und Abrechnung**

Der Prozess des monatlichen Nachweises und der Abrechnung regelt die





Auswertung und Abrechnung der Serviceleistungserbringung. Aus der Verarbeitung der Vertragsdaten aus dem Vertragsmanagement (aus Kermit) sowie der erbrachten Minutenwerte (aus Power BI) erfolgt monatlich die Abrechnung über den Verwaltungskostennachweis der einzelnen gE und die Erstellung der Management Info (MMI) für jede einzelne gE. Die MMI enthält eine monatliche Darstellung der Produktivminuten, die aus der Inanspruchnahme der Bausteine (Neuvertrag SePo 2022) bzw. der Inanspruchnahme der Module (Altvertrag) angefallen sind. Aus diesen Daten und aus der zugrundeliegenden BG-Anzahl werden die monatlichen Kosten für jede gE ermittelt, die sich in der Abrechnung, dem Verwaltungskostennachweis, widerspiegeln. Darüber hinaus enthält jede MMI weitere Daten wie z.B. die telefonische Erreichbarkeit und die Fallabschlussquote und wird den gE monatlich per E-Mail übermittelt.

Der Prozess ist darauf ausgerichtet, dass die monatliche Abrechnung qualitätsgesichert erfolgt und für alle am Prozess Beteiligten nachvollziehbar und transparent ist. Aufwändige Korrekturprozesse sollen vermieden werden. Die ordnungsgemäße Bewirtschaftung der Haushaltsmittel wird sichergestellt. Dies gelingt nur, wenn u. a. die gepflegten Vertragsdaten mit den Trägerversammlungsbeschlüssen und den Plandaten übereinstimmen sowie das für den Verwaltungskostennachweis gelieferte Mengengerüst qualitätsgesichert ist. Die MMI spielt hierbei eine wichtige Rolle, da die gE nur damit die Möglichkeit hat, sowohl die eigenen Kosten als auch die weiteren Daten nachzuvollziehen, da die Abrechnung nicht öffentlich einsehbar ist.

- **Unterjährige Mengenanpassung**

Der Prozess der unterjährigen Mengenanpassung regelt die Verfahrensweise bei festgestellten Anpassungsbedarfen des im Planungsprozess gewählten Mengengerüsts und / oder der gewählten Bausteine.

Bei Vorliegen eines wirksamen Trägerversammlungsbeschlusses mit den sich daraus ergebenden Personalmehrbedarfen kann auch unterjährig ein Antrag auf Bereitstellung bzw. Entsperrung weiterer Beschäftigungsmöglichkeiten beim BMAS sowie die Ausgabe dieser erfolgen, sofern diese Beschäftigungsmöglichkeiten in der Serviceleistung O.7 zur Verfügung stehen.

In diesem Prozessschritt ist es wichtig darauf zu achten, dass eine unterjährige Mengenanpassung keine Auswirkung auf die Vereinbarungsdauer der Serviceleistung haben darf. Die Laufzeit der Serviceleistung darf nicht verändert werden, da die Kostensätze für die Leistungserbringung an die Laufzeit gekoppelt sind.

Weiterhin ist eine zeitnahe Kommunikation zwischen allen Beteiligten bei einer

unterjährigen Mengenanpassung zwingend notwendig um reibungslose Prozesse zu gewährleisten und Missverständnisse zu vermeiden.

Insbesondere muss in dem neuen Trägerversammlungsbeschluss der Mehrbedarf zwingend begründet werden. Ansonsten besteht keine Möglichkeit, einen Personalmehrbedarf beim BMAS geltend zu machen.

3. Einzelaufträge

Regionaldirektionen

- führen die ihnen im jeweiligen Prozess obliegenden Schritte durch
- stellen sicher, dass die nachgelagerten Dienststellen die ihnen obliegenden Prozessschritte einhalten

Agenturen für Arbeit

- führen die ihnen im jeweiligen Prozess obliegenden Schritte durch
- informieren die gemeinsamen Einrichtungen in geeigneter Weise im Rahmen ihrer Trägerverantwortung über die Prozessabläufe

Service Center

- führen die ihnen im jeweiligen Prozess obliegenden Schritte durch

4. Info

Die gesamten Ausführungen der Weisung gelten als Information für die gE, da diese die Serviceleistung O.7 des Service-Portfolio nutzen können.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.