

Weisung 202211006 vom 25.11.2022 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

Laufende Nummer: 202211006
Geschäftszeichen: QUB5 – 6801.4 / 6901.4
Gültig ab: 25.11.2022
Gültig bis: unbegrenzt
SGB II: nicht betroffen
SGB III: Weisung
Familienkasse: Informiert

Bezug:

- -

Aufhebung von Regelungen:

- -

Für die Eingangszone und Service Center SGB III wird der Prozess OTV-Terminabsage weiterentwickelt. Für die Service Center Familienkasse werden Arbeitsmittel und Prozesse angepasst. Beispielsweise entfällt die Abfrage, ob ein Elternteil im öffentlichen Dienst beschäftigt ist.

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 21.11.2022 veröffentlicht.

- Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen Eingangszonen
- Gesprächsleitfäden Service Center SGB III
- Gesprächsleitfäden Service Center Familienkasse

Überblick der Anpassungen:

a) Eingangszonen und Service Center SGB III

Ein vereinbarter OTV-Termin kann derzeit von Kund:innen nicht wieder gelöscht werden, weshalb bei einer gewünschten Terminabsage der Kontakt mit der Eingangszone oder dem Service Center erforderlich ist. In VerBIS ist der OTV-Termin nicht immer ersichtlich. In der Vergangenheit konnten daher Informationen über Terminabsagen nicht stringent an die Betroffenen weitergegeben werden.

Der Prozess „OTV-Terminabsage“ wird optimiert. Dabei wird auf Kund:innen mit und ohne Bewerberdatensatz und Kund:innen mit OTV-Buchung im angemeldeten oder nicht-angemeldeten Bereich eingegangen. Es erfolgt ein ressourcenschonender Umgang mit der Arbeitszeit der Kolleg:innen in den Eingangszonen, da der OTV-Termin vor Ort gelöscht werden kann. Die Aktualität der Kalender ist gleichwohl für die Kolleg:innen in den Eingangszonen und die Kundschaft von Vorteil, da keine Kapazitäten für einen abgesagten Termin bereitzuhalten sind bzw. ein Termin zeitnah erneut vergeben werden kann.

1. Möchten Kund:innen im Service Center einen mit der Eingangszone vereinbarten OTV-Termin absagen ist weiter zuerst zu prüfen, ob das Anliegen telefonisch geklärt werden kann. Die Kund:innen sind entsprechend zu informieren. Wurde ein Termin zur persönlichen Arbeitslosmeldung gebucht, ist auf die rechtzeitige Arbeitslosmeldung hinzuweisen. Zwecks möglicher Löschung des OTV-Termins ist zu prüfen, ob ein Bewerberdatensatz vorhanden ist. Ist dies der Fall und wurde der Termin im angemeldeten Bereich gebucht, ist der Termin in der Terminübersicht ersichtlich und kann dort gelöscht werden. Zusätzlich wird ein SC-Vermerk „OTV-Terminabsage“ in der Kundenhistorie erstellt. Ist kein Bewerberdatensatz vorhanden oder wurde der Termin im nicht-angemeldeten Bereich gebucht, ist der Termin in der Terminübersicht nicht ersichtlich. In diesem Fall ist vom Service Center eine E-Mail an das Postfach „_BA-Hauptagentur-OTV-Terminabsage“ zu senden. Inhalt sind folgende Punkte (GLF 3.003(PDF, Stand 12.10.2023)):

- Betreffzeile: OTV-Terminabsage
- Vorname/Nachname
- Geburtsdatum

- Datum/Uhrzeit des abgesagten Termins
- Terminanliegen
- Grund für die Absage
- Telefonnummer (freiwillige Angabe)

Durch die Eingangszone erfolgt dann die Löschung des OTV-Termins.

2. Möchten Kund:innen bei Vorsprache in der Eingangszone einen mit der Eingangszone vereinbarten OTV-Termin absagen, ist weiter zuerst zu prüfen, ob das Anliegen direkt geklärt werden kann. Die Kund:innen sind entsprechend zu informieren. Wurde ein Termin zur persönlichen Arbeitslosmeldung gebucht, ist auf die rechtzeitige Arbeitslosmeldung hinzuweisen. Unabhängig davon, ob ein Bewerberdatensatz vorhanden ist oder nicht und ob der Termin im angemeldeten oder nicht-angemeldeten Bereich gebucht wurde, ist der abgesagte OTV-Termin – wenn auch nicht in VerBIS ersichtlich - möglichst aus dem ATV-Kalender zu löschen (GLF 1.003(PDF, Stand 12.10.2023)). Ab voraussichtlich Januar 2023 wird es in der OTV zudem möglich sein, dass Kund:innen im **angemeldeten** Bereich Termine online absagen oder verschieben können. Eine Bearbeitung im Service Center oder in der Eingangszone ist dann in diesen Fällen nicht mehr nötig. Die Termine werden direkt in ATV gelöscht.

b) Service Center Familienkasse

1. Der Prozess, dass bei Fallgestaltungen zum öffentlichen Dienst durch die Familienkasse Direktion eine Qualitätsprüfung vorzunehmen ist, entfällt. Bei Kund:innen ist die Abfrage zur Zuständigkeit öffentlicher Dienst nicht mehr vorzunehmen (GLF 4.001(PDF, Stand 25.11.2022), 4.406(PDF, Stand 12.10.2023), 4.601(PDF, Stand 25.11.2022)).
2. Zum 01.10.2022 wurde das Arbeitsentgelt für die geringfügige Beschäftigung von 450 Euro auf 520 Euro angehoben (GLF 4.101a(PDF, Stand 12.10.2023)).
3. Mit Einführung des neuen Vordruckes KG 20 „Erklärung zur Haushaltszugehörigkeit und zur Zahlung von Barunterhalt“ ist der alte Vordruck BK-VBA 04 nicht mehr zu verwenden (GLF 4.405(PDF, Stand 12.10.2023)).
4. Die Anforderung einer Sterbeurkunde bei Tod eines Kindes ist nicht mehr erforderlich. Laut Dienstanweisung ist zu prüfen, ob die glaubhaften Angaben der Berechtigten in Verbindung mit dem Akteninhalt ausreichend Aufschluss über den Sachverhalt geben. Alternativ wird durch die Familienkasse der Tatbestand über

das „Allgemeine Dialogeverfahren (ADI)“ ermittelt. An die Familienkasse wird ein Ticket gesendet (GLF 4.409a(PDF, Stand 25.11.2022)).

5. Sind Kund:innen mit einem abgeschlossenen Einspruchsverfahren nicht einverstanden, sind diese auf die Kontaktdaten der Rechtsbehelfsstelle der Familienkasse, welche Bestandteil des Bescheides sind, hinzuweisen (GLF 4.701(PDF, Stand 25.11.2022)).
6. Die Zuständigkeit bei Anliegen, die den Inkasso-Service für die Familienkasse betreffen, hat sich mit der Weisung "Festlegung der Zuständigkeit der Inkasso Rechtsbehelfs- und Klagebearbeitung der regionalen Familienkassen (einschließlich ZKGS)" geändert. Die neue Anschrift, welche Kund:innen mitzuteilen ist, wurde aktualisiert (GLF 4.703(PDF, Stand 25.11.2022)).
7. Redaktionelle Anpassung - zum besseren Verständnis wurde der Name des anzuwendenden Tickets geändert (GLF 4.202(PDF, Stand 25.11.2022), 4.404(PDF, Stand 25.11.2022)).

3. Einzelaufträge

Die Agenturen für Arbeit

- richten über die Führungskraft das neue Funktionspostfach „_BA-Hauptagentur-OTV-Terminabsage“ ein und
- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden an.

Die Service Center

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden an.

4. Haushalt

Entfällt

5. Beteiligung

Entfällt