

Weisung 202307007 vom 14.07.2023 – Abschaltung der automatisierten Erstellung von Kunden-Online-Accounts

Laufende Nummer:	202307007
Geschäftszeichen:	IT-AFM 1 - 1441.1 / 5390 / 6801.4 / 6901.4
Gültig ab:	17.07.2023
Gültig bis:	31.12.2024
SGB II:	Weisung - Relevanz §50 Abs. 3 SGB II
SGB III:	Weisung
Familienkasse:	nicht betroffen

Zusammenfassung

Im Online-Zugangsgesetz (OZG) ist vorgesehen, dass Verwaltungsleistungen digital angeboten werden. Die digitalen Identitäten unserer Kundinnen und Kunden gewinnen somit an Bedeutung. Hierzu werden die Online-Accounts neugestaltet und damit wird auch ein Beitrag zur Verminderung von Dubletten geleistet. Zudem sind Anpassungen in VERBIS und an mehreren Gesprächsleitfäden des Kundenportals erforderlich. Die Anpassungen an den IT-Fachverfahren erfolgen zu den Programm Release Versionen (PRV) 23.02 (Termin 17.07.2023) und PRV 24.01 (Termin 18.03.2024).

1. Ausgangssituation

Gemäß Onlinezugangsgesetz (OZG) sollen Verwaltungsleistungen auch digital in einem Portalverbund des Bundes angeboten werden. Das inkludiert die komplette Abwicklung von Verwaltungsleistungen bis hin zur Kommunikation zwischen Behörden und Bürgerinnen und Bürgern. Daraus ergibt sich, dass die BA in der Lage sein muss, mit verschiedenen Formen der digitalen Identitäten (Benutzername/Passwort, Elster Zertifikat, Personalausweis mit eID-Funktion) umgehen zu können. Maßgebliche Voraussetzung für den gesetzeskonformen Umgang mit digitalen Identitäten ist die Herstellung eines zukunftsfähigen Systems zur Anmeldung und Identifizierung (IAM-System) von Bürgerinnen und Bürgern am BA-Portal. Im Zuge dieses technischen Umbaus erfolgen weitere Neuerungen, die signifikant zur Vermeidung von Online-Account-Dubletten beitragen, gleichwohl aber prozessuale Anpassungen erfordern.



Eine technische Neuerung in diesem Bereich ist erforderlich, da aktuell pro Woche circa 10.000 neue Dubletten durch automatisch angelegte Online-Accounts in Übergabe von STEP nach VERBIS im Onlineumfeld entstehen. Die erforderliche manuelle Bereinigung von Dubletten ist mit hohem zeitlichem und personellem Aufwand verbunden.

Zudem sind Maßnahmen erforderlich, um die Offenlegung von Zugangsdaten durch unbefugte Personen gemäß Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zu verhindern und den Zugriff auf schutzwürdige Daten demnach zu erschweren.

2. Auftrag und Ziel

Um insbesondere Dubletten zu vermeiden, wird an der Einführung eines sogenannten Freischaltcode-Verfahrens zur PRV 24.01 gearbeitet. Für die Einführung des Freischaltcode-Verfahrens zur PRV 24.01 sind zur PRV 23.02 Rückbaumaßnahmen in VERBIS erforderlich. Folgende die Rückbaumaßnahmen werden mit der PRV 23.02 am 17.07.2023 umgesetzt:

- Abschaltung der automatisierten Erstellung von Online-Accounts: Bei der Übernahme einer Bewerberin oder eines Bewerbers von STEP nach VERBIS wurde bis zur PRV 23.02 immer automatisch ein Online-Account erzeugt. Dieser Automatismus wird zur PRV 23.02 abgeschafft.
- Hinweis: Die in der Weisung beschriebene technische Neuerung hat keine Auswirkungen auf den Prozess der Erstellung einer Internetperson in STEP durch den Kunden (Online-Registrierung über das BA-Portal). Wie bisher ist im Anschluss ggf. eine Überführung von STEP-Internetperson in eine sog. „Inhouse-Person“ in STEP durch eine BA-Mitarbeiterin / BA-Mitarbeiter erforderlich.
- Teilrückbau der Funktion zur Erstellung / Übergabe von Zugangsdaten für Online-Accounts: Auf den Seiten "Suchassistent erstellen" und "Suchassistent bearbeiten" werden das Feld "Letzte Anmeldung im Portal" und die Schaltflächen "Benutzername und Kennwort zuschicken" und "Benutzername und Kennwort zum Ausdruck anzeigen" nicht mehr angezeigt. Die betroffenen Funktionen sind aber weiterhin auf der Seite "Stammdaten" im Abschnitt "Benutzerkonto" verfügbar, sofern ein Benutzerkonto vorhanden ist (Rückbau dieser Funktion in VERBIS auf der Seite Stammdaten ist für die PRV 24.01 am 18.03.2024 geplant).

3. Einzelaufträge

Zu der PRV 23.02 ergeben sich damit folgende prozessuale Neuerungen:



- Online-Accounts für eine Kundin oder einen Kunden müssen ab der PRV 23.02 bis zur PRV 24.01 manuell von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus STEP heraus erzeugt werden, da die automatische Funktion wie beschrieben entfernt wurde. Die Möglichkeit zur manuellen Erstellung eines Online-Accounts (Internetprofils) bleibt unverändert in STEP bestehen.

- Die Kundinnen und Kunden sind offensiv über die Online-Angebote der BA und deren Vorteile zu informieren. Ziel ist, dass möglichst viele Kundinnen und Kunden einen Online-Account besitzen und nutzen. Dies soll dazu beitragen, dass Online der überwiegend genutzte Kanal für die Bearbeitung von Informations- und Leistungsanliegen wird. Nur in Fällen, in denen Kundinnen und Kunden explizit zum Ausdruck bringen, dass sie keine Online-Zusammenarbeit wünschen, ist von der Erstellung eines Online-Accounts abzusehen. Die Kundinnen und Kunden sind darüber ins Bild zu setzen, dass für die zukünftige Nutzbarkeit der Online-Produkte der BA zwingend eine telefonische oder persönliche Kontaktaufnahme erfolgen muss.

Die Möglichkeit einer persönlichen Kontaktaufnahme muss als ein gleichwertiger Zugang zu Informationen, Beratung und Leistungen weiterhin erhalten bleiben und an die Kundinnen und Kunde ebenfalls offen kommuniziert werden.

Anschließend erzeugt die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter unverändert die Zugangsdaten und übergibt oder versendet diese an die Neukundin oder den Neukunden. Hinweis: Für Bestandskundinnen und -kunden, die noch über keinen Online-Account verfügen, kann der genannte Prozess analog durchgeführt werden. Dadurch werden die Kundinnen und Kunden aktiv auf das Thema Online-Zusammenarbeit aufmerksam gemacht und können einen Online-Account mit Zugangsdaten erhalten

- Eine aktive Ansprache der Kundinnen und Kunden hinsichtlich der Möglichkeit zur Online-Zusammenarbeit entspricht zudem der Logik des zukünftigen Freischaltcode-Verfahrens, da auch hier aktiv auf die Möglichkeit zur Erstellung eines Online-Accounts durch die BA-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter hingewiesen wird. Damit ist die prozessuale Anpassung in diesem Punkt konsistent mit Blick auf das Freischaltcode-Verfahren.

Die Service Center SGB III, Agentur für Arbeit (Eingangszone SGB III) wenden die:

- Praxishilfe zur manuellen Erstellung eines Internetprofils (Online-Accounts) aus STEP heraus (vgl. Praxishilfe STEP),

- aktualisierten Gesprächsleitfäden für die Eingangszonen und für die Service Center (SGB III) an.

Die Jobcenter (Eingangszone SGB II) wenden die:

- Praxishilfe zur manuellen Erstellung eines Internetprofils (Online-Accounts) aus STEP heraus (vgl. Praxishilfe STEP) an.

4. Info

Die Rückbaumaßnahmen zur PRV 23.02 sind notwendig für die Einführung des Freischaltcode-Verfahrens zur PRV 24.01. Die mit der Einführung des Freischaltcode-Verfahrens verbundenen Verfahrensanpassungen bedürfen einer gesonderten Weisung (insbesondere hinsichtlich der Anpassung der Gesprächsleitfäden). Eine entsprechende Weisung wird im Vorfeld der PRV 24.01 auf den Weg gebracht.

Die Weisung tritt mit Ablauf ihres Gültigkeitsdatums außer Kraft.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

gez.

Unterschrift