

Weisung 202309007 vom 21.09.2023 – Weiterentwicklung Kundensteuerung und Anliegensbearbeitung für Arbeitnehmerkundinnen und - kunden, hier: Einführung FiT-Hotline Eingangszone SGB III

Laufende Nummer: 202309007

Geschäftszeichen: QUB5 - 6801.4 / 6901.4 / 7001.4 / 7007.2

Gültig ab: 21.09.2023

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- 202212011 vom 16.12.2022 – Weisung zur Weiterentwicklung von Kundensteuerung und Anliegensbearbeitung für Arbeitnehmerkundinnen und -kunden SGB III - hier: Eckdaten zur Einführung des Gesamtpaketes sowie Weisung zur Einführung eines qualifizierten Routings in der Arbeitnehmer-Telefonie
- Weisung 202302002 vom 09.02.2023 – Weiterentwicklung Kundensteuerung und Anliegensbearbeitung für Arbeitnehmerkunden, hier: Einführung Service- und Online-Centers mit Leistungs-Know-How
- 202304010 vom 26.04.2023 – Weiterentwicklung Kundensteuerung und Anliegensbearbeitung für Arbeitnehmerkunden SGB III: Leistungsexperten Alg und Terminierung von Kundenanliegen

Hinweis:

- Auf diese Regelung wird in Weisung 202312008 vom 09.12.2023 Bezug genommen.

Mit dem Ziel einer möglichst unmittelbaren Klärung von Kundenanliegen im Kontext Arbeitslosengeld (Alg) wird ergänzend zum Angebot einer Leistungsexpertin / eines Leistungsexperten Alg in der Eingangszone (EZ) flächendeckend die Möglichkeit geschaffen, dass Mitarbeitende der EZ Rücksprache mit einer Fachkraft im Telefonservice (FiT) halten. Die FiT-Hotline EZ wird bis spätestens 31.10.2023 für alle Agenturbezirke im Bundesgebiet eingeführt.

Die Rahmenbedingungen für die FiT-Hotline EZ werden dabei in einem entsprechenden Leitfaden festgehalten.

1. Ausgangssituation

„BA der Zukunft“ (BAdZ) hat unter anderem gezeigt, dass eine Unterstützungsmöglichkeit für Mitarbeitenden der Eingangszonen SGB III bei Themen rund um das Arbeitslosengeld sinnvoll ist, die zusätzlich zum Angebot der Leistungsexpertin / des Leistungsexperten Alg in Anspruch genommen werden kann, wenn diese bzw. dieser nicht zur Verfügung steht. Als geeignetes Medium ist hierfür die im Service- und Online-Center mit Leistungs-Know-How (SOC-L) bereits etablierte FiT-Hotline identifiziert worden. Als Lösung wurde erprobt, Mitarbeitenden der Eingangszone die Rücksprache mit einer Fachkraft im Telefonservice über die sog. FiT-Hotline zu ermöglichen. Diese Methode ist innerhalb des Service Centers bereits etabliert und wird z.B. von Telefon-Service-Beraterinnen – und Beratern genutzt, um Fragen durch Abstimmung mit der Fachkraft zu klären und Sachverhalte zu erörtern. Die Nutzung der FiT-Hotline für Mitarbeitende der Eingangszone wurde daher regional knapp vier Monate erprobt. Mit der Einführung des SOC-L wurde für die Service Center die verpflichtende Buchung von Rückrufterminen in den OS Team AlgPlus eingeführt. Diese Rückruftermine ersetzen die bisherigen Rückruftickets und stoßen z. B. in Folge der besseren Planbarkeit und Verbindlichkeit auf positive Resonanz im OS AlgPlus, im Service Center SGB III und vor allem bei den Kundinnen und Kunden. Der Prozess der Terminierung wird daher auch für die Eingangszonen SGB III verbindlich eingeführt.

2. Auftrag und Ziel

2.1 FiT-Hotline EZ SGB III

Auf Basis der positiven Erkenntnisse aus der Erprobung wird die Nutzung der FiT-Hotline für die Eingangszonen SGB III im Bundesgebiet flächendeckend eingeführt. Die Grundsätze zur Einführung sowie zur Nutzung der Hotline werden im „Leitfaden FiT-Hotline Eingangszone SGB III“ festgehalten und im Bedarfsfall weiterentwickelt.

2.2 Terminierung von Leistungsanliegen Alg

Neben der möglichst unmittelbaren Klärung von Anliegen, ist die bessere Planbarkeit von Rückrufen ein wesentliches Element zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und zur Vermeidung von wiederholten Kontaktversuchen. Ergänzend zur Einführung der FiT-Hotline werden daher gleichzeitig auch die Buchungen von Rückrufterminen zum Thema Alg in die Kalender der OS AlgPlus Teams eingeführt, welche die bisherigen Rückruftickets ersetzen. Basis für die Buchung der Rückruftermine sind die Weisung „Einführung Service- und Online-Centers mit Leistungs-Know-How“ und der „Leitfaden Service- und Online-Center mit Leistungs-Know-How (Leitfaden SOC-L)“ (PDF, Stand 13.04.2023). Die Arbeitsmittel der Eingangszone werden dahingehend angepasst.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen und die Regionalleitungen Service Center

- stimmen die Einführungsstermine der FiT-Hotline EZ für ihre jeweiligen RD-Bezirke bzw. Regionen ab und stellen die Einführung bis 31.10.2023 sicher.
- koordinieren die Einführungsveranstaltungen und unterstützen im erforderlichen Umfang bei der Installation von erforderlichen Austauschformaten.
- stellen die Einhaltung des Leitfadens und der jeweils aktuell gültigen Regelung sicher und unterstützen situativ bei der Kommunikation von ggf. notwendigen Anpassungen.

Die Agenturen für Arbeit/die Eingangszonen SGB III

- informieren die Mitarbeitenden der Eingangszone in geeigneten Einführungsveranstaltungen über das Unterstützungsangebot der FiT-Hotline EZ, den Leitfaden und die Rahmenbedingungen für eine Kontaktaufnahme.
- wirken aktiv regelmäßig an den Austauschformaten mit und verwenden die Erkenntnisse aus der Inanspruchnahme der FiT-Hotline im Bedarfsfall zur Unterweisung der Mitarbeitenden.
- wenden mit Inkrafttreten der Weisung den aktualisierten Aufgabensteckbrief 1.301 – Fragen zu Geldleistungen Arbeitslosengeld (PDF, Stand 21.09.2023) bzw. den Gesprächsleitfaden 1.301 – Fragen zu Geldleistungen (Arbeitslosengeld) (PDF, Stand 01.03.2024) an.

Die Service Center SGB III

- informieren die Mitarbeitenden (vorrangig Fachkräfte im Telefonservice) in geeigneten Einführungsveranstaltungen über das Unterstützungsangebot der FiT-Hotline EZ, den Leitfaden und die Rahmenbedingungen für eine Kontaktaufnahme.
- wirken aktiv regelmäßig an den Austauschformaten mit und unterstützen die Eingangszone dabei, aus der Inanspruchnahme der FiT-Hotline EZ ggf. notwendige Unterweisungsbedarfe für Mitarbeitende der Eingangszone abzuleiten.

4. Info

Entfällt

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.