

Weisung 202310003 vom 12.10.2023 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

Laufende Nummer: 202310003

Geschäftszeichen: QUB5 – 6801.4 / 6901.4 / 5400.16 / 7007.2 / 7314

Gültig ab: 12.10.2023

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: Information

Bezug:

- -

Aufhebung von Regelungen:

- -

Die Arbeitsmittel des Kundenportals werden inhaltlich weiterentwickelt um zukunftsfähige und kundenorientierte Prozesse sicherzustellen. Hierbei werden u. a. interne Arbeitsabläufe des Kundenportals verbessert, Urteile des Bundessozialgerichts gewürdigt, die Schnittstellen zu der Internen ganzheitlichen Beratung (INGA) konkretisiert sowie die Schaffung des Zentralen Kindergeldservices (ZKGS) berücksichtigt.

1. Ausgangssituation

Das Kundenportal ist 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 12.10.2023 veröffentlicht.

- Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen Eingangszonen
- Gesprächsleitfäden Service Center SGB III
- EMB-Arbeitshilfen für die Service Center SGB III
- Gesprächsleitfäden Service Center Familienkasse

Überblick der Anpassungen:

a) Eingangszonen und Service Center SGB III

1. Eine Dokumentation zu eingehenden Kundenanliegen welche bereits auf anderem Weg erledigt wurden und die keiner Nachweispflicht unterliegen, ist nicht erforderlich. Dies gilt neben den Zugangskanälen eService und freie E-Mails auch für Postfachnachrichten und Anfragen über das Kontaktformular, daher erfolgt die Konkretisierung des Bearbeitungshinweises (EMB AH Grundsätzliche Rahmenbedingungen(PDF, Stand 12.10.2023)).
2. Mit der Einführung des qualifizierten Routings werden mittlerweile die Anrufe nach Anliegen in Eingangszonen (Arbeitslos-/Arbeitsuchendmeldung) und Service Center (alle weiteren Anliegen) sortiert geroutet. In Anlehnung an das Telefonie-Routing wird die schriftlich eingegangene Arbeitsuchendmeldung künftig dort vollständig bearbeitet, wo diese eingeht. Aufgrund des derzeit bestehenden Routings der Online-Arbeitsuchendmeldungen in die Eingangszonen entfällt das Anliegen in den SC-Arbeitsmitteln, ebenso die Weitergabe von schriftlichen ASU-Meldungen in das SC (GLF/AH EZ 1.001(PDF, Stand 02.01.2024); GLF SC 3.001b(PDF, Stand 02.01.2024), Aufgabensteckbrief 1.001(PDF, Stand 12.10.2023)).
3. Im Rahmen der Online-Arbeitsuchendmeldung willigt der/die Betroffene ein, dass die angegebene Rufnummer zum Zwecke der vollständigen Datenerhebung für speziell dieses Anliegen verwendet werden darf. Eine Nutzung zu anderen Zwecken ist nicht zulässig. Daher wurde die Vorgehensweise im Prozess der Online-Arbeitsuchendmeldung entsprechend geschärft (GLF/AH EZ 1.001(PDF, Stand 02.01.2024)).
4. Im Rahmen der Abmeldung aus der Arbeitsvermittlung ist mit den Kundinnen und Kunden zu klären, ob eine Abmeldung aus der Berufsberatung (sofern eine Anmeldung vorliegt) ebenfalls gewünscht ist. Es erfolgt eine Konkretisierung der Begrifflichkeit „Berufsberatung“, da sich diese lediglich auf die Berufsberatung vor



dem Erwerbsleben bezieht. Aufgrund der besonderen Motivationsgründe der Inanspruchnahme der Berufsberatung im Erwerbsleben ist mit den Kundinnen und Kunden zur Beendigung der Beratungszeit ein Abschlussgespräch durch den Hauptbetreuer zu führen, daher erfolgt die Klärung einer möglichen Abmeldung sowie die tatsächliche Abmeldung ausschließlich durch die BBiE (GLF/AH EZ 1.004a(PDF, Stand 12.10.2023); GLF SC 3.004a(PDF, Stand 12.10.2023)).

5. Hinweise zum Umgang mit offenen Terminen, welche bereits im SC GLF (3.004a(PDF, Stand 12.10.2023)) geregelt sind, wurden aus der EMB-Arbeitshilfe „Abmeldung in Arbeit“ entfernt. In der EMB-Arbeitshilfe wurden Vorgehensweisen zum Umgang mit offenen Terminen festgehalten, sofern unklar ist, ob diese wahrgenommen werden (EMB AH Abmeldung in Arbeit(PDF, Stand 12.10.2023)).
6. Bei der Dienstleistung Inga gilt die Besonderheit zu beachten, dass Inga-Kunden/innen auch noch 12 Monate nach einer Abmeldung in der Hauptbetreuung von Inga verbleiben, um so bei einer möglichen Reaktivierung sicherzustellen, dass diese wieder nahtlos von ihrem/ihrer Inga-Berater/in betreut werden. Ein möglicher Wechsel der Hauptbetreuung (z. B. in BBiE) soll während dieser Zeit bewusst nur durch Inga-Berater/innen möglich sein, da diese aufgrund der engen Kundenbeziehung zielgerichtet entscheiden können, ob die Einschaltung einer alternativen Beratungsdienstleistung sinnvoll und notwendig ist. In diesen Fällen informiert das Kundenportal die Inga-Berater/innen, die alle weiteren Klärungen und Veranlassungen vornehmen. Um eine korrekte Kundensteuerung sicherzustellen, wurden dahingehend Konkretisierungen vorgenommen (GLF/AH EZ 1.101(PDF, Stand 02.01.2024), 1.103(PDF, Stand 02.01.2024), 1.410(PDF, Stand 28.12.2023); GLF SC 3.102(PDF, Stand 12.10.2023), 3.103(PDF, Stand 12.10.2023), 3.410(PDF, Stand 28.12.2023)).
7. Es erfolgten Anpassungen zur Herstellung eines einheitlichen Verfahrens im Zuge der Identitätsprüfung von Kundinnen und Kunden. Der Hinweis auf die Vorlage eines Ausweisdokuments wurde ergänzt (GLF SC 3.001a(PDF, Stand 02.01.2024), 3.001b(PDF, Stand 02.01.2024)).
8. Das Service- und Online Center mit Leistungs-Know-How (SOC-L) wird aufgrund verfahrensbezogener und prozessualer Änderungen stetig weiterentwickelt. Dieses bedingt, dass die betroffene Gesprächsleitfäden (GLF SC 3.004a(PDF, Stand 12.10.2023), 3.006(PDF, Stand 02.01.2024), 3.007(PDF, Stand 12.10.2023), 3.008a(PDF, Stand 01.03.2024), 3.301(PDF, Stand 01.03.2024), 3.303(PDF, Stand 12.10.2023)) im Zuge der Weiterentwicklung vom SOC-L angepasst werden.



9. Bei Mitteilung eines Nebeneinkommens wird die BK Vorlage „Anforderung einer NV-Bescheinigung (ID:30555)“ versandt. Es wird künftig im Schreiben bei „Folge fehlender Mitwirkung“ nicht mehr zwischen laufendem oder zukünftigem Nebeneinkommen differenziert. An dieser Stelle wurde eine redaktionelle Anpassung vorgenommen (GLF SC 3.007(PDF, Stand 12.10.2023)).
10. Die Erfassung von Veränderungen zu bereits mitgeteilter Nebentätigkeit wurde bisher im Gesprächsleitfaden nicht abgebildet. Die Prozesse wurden entsprechend ergänzt (GLF/AH EZ 1.007(PDF, Stand 12.10.2023); GLF SC 3.007(PDF, Stand 12.10.2023)).
11. Nach einem Urteil des Bundessozialgerichts vom 22.09.2022 unterliegen Grenzgänger mit Wohnsitz in Frankreich und Arbeitslosengeld aus Deutschland keiner Doppelbesteuerung. Das OS-Team AlgPlus muss über einen Umzug von Frankreich nach Deutschland informiert werden, um das Arbeitslosengeld neu zu bemessen. Eine entsprechende Anpassung wurde vorgenommen (GLF EZ 1.008a(PDF, Stand 01.03.2024); GLF SC 3.008a(PDF, Stand 01.03.2024)).
12. Es wurden redaktionelle Anpassungen zur Vervollständigung von Sachverhalten sowie einem besseren Verständnis vorgenommen (GLF/AH EZ 1.001(PDF, Stand 02.01.2024), 1.003(PDF, Stand 12.10.2023); GLF SC 3.001a(PDF, Stand 02.01.2024), 3.001b(PDF, Stand 02.01.2024), 3.003(PDF, Stand 12.10.2023)).
13. Die Bescheinigungspflicht für Familienkassen für Beschäftigte im öffentlichen Dienst und die Familienkassen für Beschäftigte, die der Bundesagentur für Arbeit nicht zugeordnet werden können, entfällt. Die Familienkassen für Beschäftigte im öffentlichen Dienst und für Beschäftigte, die der Bundesagentur für Arbeit nicht zugeordnet werden können, sind künftig bei der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit verortet. Fachliche und redaktionelle Anpassungen wurden vorgenommen (GLF/AH EZ 1.010(PDF, Stand 12.10.2023); GLF SC 3.010(PDF, Stand 12.10.2023)).
14. Das Kundenportal prüft Anträge zur Genehmigung von Ortsabwesenheiten. Liegen keine Hinderungsgründe vor, ist die Genehmigung innerhalb einer Woche vor Beginn der geplanten Ortsabwesenheit möglich. Zur konkreten Beschreibung des Prozesses und zur Sicherstellung einer einheitlichen Bearbeitung wird die Zeitspanne für Eingangszone und Service Center SGB III konkret mit 7 Kalendertagen beschrieben (GLF/AH EZ 1.404(PDF, Stand 01.03.2024); GLF SC 3.404(PDF, Stand 01.03.2024); EMB-AH Mitteilung einer Ortsabwesenheit(PDF, Stand 01.03.2024)).

15. Um die Vermittlungs-/Beratungsfachkraft optimal bei der Terminvergabe zu unterstützen, wird durch das Kundenportal im Rahmen von Arbeitsuchend – bzw. Arbeitslosmeldung ein Vermerk über die Erreichbarkeit von Kundinnen und Kunden angefertigt.
16. Dieser wurde während der Corona-Pandemie ausschließlich auf die telefonische Erreichbarkeit ausgerichtet, wird nun jedoch wieder für alle Kontaktarten geöffnet (GLF/AH EZ 1.001(PDF, Stand 02.01.2024), 1.101(PDF, Stand 02.01.2024); GLF SC 3.001a(PDF, Stand 02.01.2024), 3.001b(PDF, Stand 02.01.2024), 3.102(PDF, Stand 12.10.2023), 3.103(PDF, Stand 12.10.2023), 3.410(PDF, Stand 28.12.2023)).
17. Mitarbeiter die in der Thematik Abmeldung nicht qualifiziert sind, senden ein Ticket an MA-Serviceplatz (GLF SC 3.006(PDF, Stand 02.01.2024), 3.008a(PDF, Stand 01.03.2024)).
18. Das Kundenanschreiben „BB Terminwunsch“ (BK-ID: 24365) entfällt bei Anmeldungen zur Berufsberatung vor dem Erwerbsleben, da es inhaltlich nicht mehr aktuell ist und den zeitlichen Bedingungen und Anforderungen nicht mehr entspricht (GLF/AH EZ 1.101(PDF, Stand 02.01.2024); GLF SC 3.102(PDF, Stand 12.10.2023); EMB-AH Anmeldung zur Berufsberatung vor dem Erwerbsleben).

b) Service Center Familienkasse

1. Ergänzung um eine Fallgestaltung, welche von der Bearbeitung ausgeschlossen ist. Die Änderung dient der Einheitlichkeit des Verfahrens (GLF 4.006(PDF, Stand 12.10.2023)).
2. Die Höhe des Kinderzuschlages wurde für das aktuelle Kalenderjahr angepasst auf Grundlage des Kindersofortzuschlag. Dieser wird für den Übergang bis zur Umsetzung der Kindergrundsicherung angehoben (GLF 4.101b(PDF, Stand 12.10.2023)).
3. Anpassung wegen der Namensänderung in der Grundsicherung von Alg-II zu Bürgergeld (GLF 4.201a(PDF, Stand 12.10.2023), GLF 4.201d(PDF, Stand 12.10.2023), GLF 4.206(PDF, Stand 12.10.2023), GLF 4.505(PDF, Stand 12.10.2023)).
4. Fristverlängerungen dürfen auch bei Schreiben der Rechtsabteilung nicht vorgenommen werden (GLF 4.203(PDF, Stand 12.10.2023)).

5. Eine Setzung der Wiedervorlage in der Kassenanordnung an eAkte hat nur bei Nutzung des BK-Schreibens 0-25-Service Center zu erfolgen (GLF 4.403(PDF, Stand 12.10.2023)).
6. Ergänzung des Namens der Familienkasse des zentralen Kindergeldservice in der Anschrift (GLF 4.406(PDF, Stand 12.10.2023)).
7. Eine Löschung des Termins ist nicht mehr über den VKM vorzunehmen, sondern nur noch in ATV (GLF 4.801(PDF, Stand 12.10.2023), GLF 4.802(PDF, Stand 12.10.2023)).
8. Redaktionelle Anpassung - zum besserem Verständnis wurden Name von Tickets geändert, Tickets genauer beschrieben bzw. Verlinkungen aktualisiert (GLF 4.002(PDF, Stand 12.10.2023), GLF 4.005(PDF, Stand 12.10.2023), GLF 4.101a(PDF, Stand 12.10.2023), GLF 4.102(PDF, Stand 12.10.2023), GLF 4.205(PDF, Stand 12.10.2023), GLF 4.301(PDF, Stand 12.10.2023), GLF 4.401(PDF, Stand 12.10.2023), GLF 4.405(PDF, Stand 12.10.2023)).

3. Einzelaufträge

Die Agenturen für Arbeit

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen an.

Die Service Center

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden und Arbeitshilfen zur E-Mail-Bearbeitung an.

4. Info

Entfällt

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Entfällt