Weisung 202505010 vom 26.05.2025 – Herunterfahren E-Mails und Weiterentwicklung der gemeinsamen Aufgabenwahrnehmung im Kundenportal SGB III

Laufende Nummer: 202505010

Geschäftszeichen: KPI4 – 6801.4 / 6901.4 / 1680 / 1542.2

Gültig ab: 26.05.2025
Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: nicht betroffen
SGB III: Weisung
Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Weisung 202404002 vom 03.04.2024 – Gemeinsame Aufgabenwahrnehmung im integrierten Kundenportal SGB III
- Weisung 202408001 vom 05.08.2024 – Einführung Personalisierungsvorgabe für Kundenportal und Arbeitsvermittlung sowie Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal
- Weisung 202411009 vom 21.11.2024 – Automatischer Import von Veränderungsmitteilungen (eService und KUSOS) in die EAKTE
- Weisung 202412015 vom 18.12.2024 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal in Verbindung mit dem Zukunftsprojekt (operativ)

Aufhebung von Regelungen:

Die BA bietet ihren Kundinnen und Kunden gut ausgebaute Online-Produkte zur Kommunikation; Antragstellung, etc. Vor diesem Hintergrund wird der Kanal der freien E-Mails weiter zurückgefahren. Hierfür wird die Nutzung einer technischen Lösung zum Unterbinden des Empfangs von externen E-Mails im IM-Webshop freigegeben. Die Aufgaben in Bezug auf ASU-Meldungen von Reaktivierungskunden, Online Veränderungsmitteilungen sowie Terminanfragen über Kontaktformulare werden in

Zusammenhang mit der Reduzierung der freien E-Mails sowie Erfahrungen mit den bisherigen Prozessen neu definiert.

1. Ausgangssituation

Es ist gemeinschaftliches und erklärtes Ziel der Bundesagentur für Arbeit (BA) den Online-Kanal als führenden Kommunikationskanal weiter auszubauen und zu stärken. Hierdurch sollen Potentiale von Digitalisierung und Automatisierung vollumfänglich genutzt werden. Der für die Kundinnen / Kunden als auch für die Organisation nachteilige und datenschutzrechtlich kritische Zugangsweg der freien E-Mails wird daher zugunsten besserer Alternativen eingeschränkt. Die Bearbeitung von E-Mails ist oft zeitintensiv und macht in vielen Fällen Nachfragen bei den Kundinnen und Kunden notwendig. Der Kanal soll daher zu Gunsten anderer strukturierter und datenschutzkonformer Alternativen zurückgefahren werden.

Die freien E-Mails der Liegenschaftspostfächer werden aktuell innerhalb des integrierten Kundenportals in der Organisationseinheit der Eingangszone SGB III (EZ) bearbeitet.

Ebenso hat die BA inzwischen Erfahrungen mit der Aufgabenwahrnehmung im integrierten Kundenportal gewonnen, daher ist eine Neubewertung des gemeinsamen Aufgabenportfolios von Service Center SGB III (SC) und EZ erforderlich

2. Auftrag und Ziel

2.1 Einschränkung des E-Mail-Kanals

Bei Nutzung des freien E-Mail-Kanals können viele Potentiale der elektronischen Übermittlung von Daten nicht genutzt werden. Zudem ergeben sich hinsichtlich des Datenschutzes und Datensicherheit Bedenken.

Zur Einschränkung des E-Mail-Kanals steht den Verantwortlichen jeweils für Team-; Organisations- und Liegenschaftspostfächer im IM-Webshop seit 08.01.2025 die Funktionalität „E-Mail-Kommunikation“ zur Verfügung. Bei Aktivierung dieser Funktion durch die Auswahl der Option „Intern“ wird damit der Empfang von externen E-Mails unterbunden und eine Nachricht mit dem Hinweis der Unzustellbarkeit an die Absendenden übermittelt.

Details hierzu sind der BA-Intranetseite „Funktionen und Änderungen im IM-Webshop“ zu entnehmen.

Die Nutzung der Funktionalität „E-Mail-Kommunikation“ wird für alle Team– und Organisationspostfächer im Rechtskreis SGB III freigegeben.

Bei entsprechenden Postfächern der EZ ist die Funktionalität spätestens zum 01.07.2025 verpflichtend durch die verantwortlichen Führungskräfte zu aktivieren.

Für alle Liegenschaftspostfächer der Agenturen für Arbeit (Ortschaft@arbeitsagentur.de) wird die Sperrung zentral zum 01.07.2025 vorgenommen und ist dann beizubehalten. Die Sperrung des externen Mailempfangs steuert nicht die bisher erfolgte Ausblendung der Mailadressen im Internetauftritt der BA.

Durch die Nutzung der technischen Sperre von E-Mail-Postfächern im Sinne dieser Weisung wird eine Kanalverschiebung ausgelöst werden. Die Umsetzung der Maßnahme ist dahingehend gut durch die Agenturen für Arbeit zu begleiten, als dass die Verschiebung vom freien E-Mail- auf den Online-Kanal erfolgt und keine Mehrung der telefonischen und persönlichen Vorsprachen ausgelöst wird.

Für eine reibungslosen Ablauf sowie zur Vermeidung von negativen Kundenreaktionen ist eine frühzeitige Information der geplanten Weiterentwicklung in der E-Mail-Kommunikation notwendig. Den Agenturen für Arbeit werden entsprechende Kundenabsprachen aber auch Abstimmungen mit weiteren externen Partnern und Stakeholdern geraten. Insbesondere die frühzeitige Information der Öffentlichkeit über die regionalen Medien wird dringend empfohlen.

2.2. Gemeinsame Aufgabenwahrnehmung im Kundenportal

Es gilt der zu erwartenden Kanalverschiebung in Folge des Rückgangs von externen E-Mails im Sinne einer kundenfreundlichen und ausgeglichenen Administrierung zu begegnen. Darüber hinaus liegen nun Erfahrungswerte zu verschiedenen Prozessen im integrierten Kundenportal SGB III vor. Mit diesen Erfahrungen wurden verschiedene Prozesse neu definiert um eine sinnvollere Abarbeitung sowie eine Bündelung an den bestmöglichsten Stellen zu ermöglichen.

Die folgenden Aufgaben werden daher ab dem 01.07.2025 wie folgt zugeordnet:

- Telefonische Arbeitsuchendmeldungen von sog. Reaktivierungskundinnen bzw. Reaktivierungskunden ((Kundin/Kunde hatte in der Vergangenheit bereits einen Status (Rasu, Asu, Alo) in VerBIS) verbleiben vollumfänglich im SC; somit wird künftig die bisherige Trennung in der Aufgabenwahrnehmung vermieden.

- Die Bearbeitung von online Veränderungen an den persönlichen (Stamm)-Daten (eService Kommunikation und Stammdaten-Online-Service im BA-Portal (KUSOS

bzw. STEP-Online)) oder den beruflichen Verhältnissen (eService Veränderungsmitteilungen) erfolgt über die EAKTE in der EZ.

• Übersandte Kontaktformulare zu Terminierungsthemen (Terminanfragen an die Arbeitsvermittlung, Terminanfragen an die Berufsberatung, Terminabsagen) werden von der EZ in den etablierten fünf Outlookpostfächern (_BA-Zentrale-VCC-SGB3_SC-Region) betreut.

Weitere bestehende Vorgaben, wie etwa zur Einrichtung der ATV-Kalender, welche auf der BA-Intranetseite Regelungen Kundenportal zu finden sind, sind weiterhin in der aktuellsten Form umzusetzen.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

• unterstützen und begleiten die Agenturen für Arbeit.

Die Regionalleitungen Service Center

• stellen die Weitergabe der o.g. Kontaktformulare sicher. Die Nutzung von entsprechenden Outlook-Regeln wird hierbei empfohlen.

Die Agenturen für Arbeit

• bearbeiten die o.g. Vorgänge innerhalb der VCC-Postfächer bzw. in der EAKTE.

• wenden ab 01.07.2025 die aktualisierten Gesprächsleitfäden EZ SGB III sowie die Arbeitshilfen zur E-Mail-Bearbeitung an.

• passen die dezentralen Regelwerke für den Aktentyp "1001 Alg" an, indem sie die Zielpostkörbe der Regeln für die einzelnen Dokumenttypen mit der Dokumentart „Online-Dokument“ auf den Postkorb der zuständigen Eingangszone ändern. Dies ist bis spätestens 2 Wochen vor dem Umstellungstermin beim zuständigen Regionalen Infrastrukturmanagement (RIM). Hierzu ist das entsprechende Formular “SGBIII_Änderungsformular_zum_eAkte_Regelwerk“ zu verwenden, welches im IM-Webshop im Register „Anträge“ hinterlegt ist.

• nutzen den Maßnahmenkatalog der Erprobung „Herunterfahren-E-Mail“, um die weitere Reduzierung externer E-Mails zu unterstützen.

Die Service Center

- wenden ab 01.07.2025 die aktualisierten Gesprächsleitfäden SC SGB III sowie Arbeitshilfen zur E-Mail-Bearbeitung an.

Das Regionale Infrastrukturmanagement (Identity)

- setzt die beauftragen Veränderungen im eAkte-Regelwerk um

4. Info

Durch die Zentrale werden hierfür z.B. die automatisch übersandten Eingangsbestätigungen in den Liegenschaftspostfächern sowie die Textbausteine des Kundenportals um entsprechende Hinweise ergänzt.

Den Pressestellen der Regionaldirektionen werden Bausteine für lokale Pressinformationen bzw. Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung gestellt.

Im Falle von eingehenden Kundenreaktionen sind diese unverändert im Einklang mit dem Leitfaden Kundenreaktionsmanagement in der Bundesagentur für Arbeit zur Bearbeitung an die vorgesehenen Einheiten zu übergeben.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

gez.
Unterschrift