

HEGA 01/14 - 10 - Steigerung der Nutzung von Großempfänger-Postleitzahlen zur Steuerung des Schriftgutes

Geschäftszeichen: POE 6 – 1244 / 1110 / 1303 / 1306 / 1460 / 1598 / 1680 / 1715 / 5014.6 / 6013.7 / 6801.4 / 6901.4 / 7010.3 / 7025

Gültig ab: 20.01.2014

Gültig bis: 19.01.2019

SGB II: -

SGB III: Weisung

Bezug:

- HEGA 12/2009 – 19
- HEGA 05/2012 – 07
- HEGA 02/2013 – 04
- HEGA 03/2013 – 07
- E-Mail-Info SGB III und SGB II vom 23.08.2011
- E-Mail-Info POE vom 17.09.2012

Zusammenfassung:

Die verbindlich für alle Agenturen für Arbeit (AA) und Familienkassen eingeführten Großempfänger-Postleitzahlen stellen die Grundlage dar, eingehende Postströme gezielt über die Scanzentren zu kanalisieren, zu digitalisieren und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den operativen Bereichen über eAkte beschleunigt zur Bearbeitung verfügbar zu machen. Eine ortsunabhängige Auskunftsmöglichkeit (z.B. Service-Center) ist damit möglich. Die neu eingeführten Großempfängerpostleitzahlen bilden zusammen mit der jeweiligen Ortsbezeichnung die Postanschriften der AA und Familienkassen.

- [1. Ausgangssituation](#)
- [2. Auftrag und Ziel](#)
- [3. Einzelaufträge](#)

1. Ausgangssituation

Als moderner Dienstleister will die Bundesagentur für Arbeit den Wünschen und Anliegen der Kundinnen und Kunden mit professionellen Dienstleistungen begegnen und diese zeitnah bearbeiten. Dies wird erreicht, wenn die per Brief eingehenden Anliegen der Kundinnen und Kunden beschleunigt den richtigen Bearbeiterinnen und

Bearbeitern in der BA zugeleitet werden. Eine Grundlage dafür ist die Nutzung der neuen, von den sogenannten Großempfänger-Postleitzahlen geprägten Postanschriften, die individuell von allen Agenturen für Arbeit sowie den 14 Familienkassen geführt werden. Die Postströme können hierüber unmittelbar den Scanzentren zur Digitalisierung zugeleitet und danach den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über die eAkte digital zur Verfügung gestellt werden. Neben dem Zeitgewinn für die Bearbeitung der Anliegen der Kundinnen und Kunden und einer verbesserten, ortsunabhängigen Auskunftsfähigkeit entfällt in den Dienststellen ein wesentlicher Teil des Sortieraufwandes bei der Eingangspostbearbeitung.

2. Auftrag und Ziel

Die Nutzungsquote der Postanschriften liegt deutlich hinter den Erwartungen der BA zurück. Selbst nach einer ausgedehnten Übergangszeit, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wie Kundinnen und Kunden der BA gleichermaßen eingeräumt wurde, um sich an die Nutzung und die Kommunikation der neuen Postanschriften zu gewöhnen, ist eine signifikant gesteigerte Nutzung bislang nicht eingetreten oder erkennbar. Eine neuerliche Fokussierung auf dieses Thema und eine verstärkte Werbung bei den Kundinnen und Kunden zur Nutzung der Postanschriften, aber auch eine Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist daher notwendig und unabdingbar.

2.1 Kommunikation und Nutzung der Postanschriften

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Dienststellen der BA verwenden für den Schriftverkehr im operativen Bereich des Rechtskreises SGB III und in den Familienkassen immer die Postanschrift. Hiervon ausgenommen sind der Berufspsychologische Service, der Ärztliche Dienst, der Personalbereich und der Bereich Reha-SB in der Sachbearbeitung nach § 80 SGB IX. In den Familienkassen kann aufgrund der gestuften Einführung der eAkte für einen Übergangszeitraum von ca. 15 bis 17 Wochen nach Einführung der eAkte je Familienkasse analog zur zeitlichen Abfolge der gestuften Einführung noch auf die Verwendung der Postanschriften verzichtet werden.

Jeglicher Kundenkontakt ist als Chance zu nutzen, Kundinnen und Kunden auf die Nutzung der Postanschrift hinzuweisen. Es empfiehlt sich, dies mit einer Information der Kundinnen und Kunden zur eAkte, wie in der „eAkte Kundeninfo“ in BK-Text oder im [„Merkblatt für Arbeitslose“ \(Seite 7, Ziffer 12\)](#) (PDF, 540,2 KB) vorgesehen, zu kombinieren. Darüber hinaus ist die im BA-MediaNet zur Verfügung gestellte Hinweiskarte zur Nutzung der Postanschrift intensiv zu verwenden, in den Dienststellen auszulegen und im persönlichen Kundenkontakt auszuhändigen. Eine auf die Postanschrift („Großempfängeranschrift (eAkte)“) ausgerichtete Personalisierung der BK-Vorlagen ist durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorzunehmen und durch die Führungskräfte nachzuhalten.

Die Dienststellenleitungen sind aufgerufen, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in geeigneter Weise diesbezüglich zu sensibilisieren.

Neben der bereits genannten Chance, die Kundinnen und Kunden im direkten Kontakt auf die Nutzung der Postanschrift hinzuweisen, sind durch die Dienststellen weitergehende Aktivitäten in den Fokus zu rücken, mit Hilfe derer die Nutzung der

Postanschriften gesteigert werden kann. Dies sind insbesondere Marketingmaßnahmen, die Kundinnen und Kunden den Vorteil der beschleunigten Zustellung ihrer Briefsendungen deutlich machen sollen.

Jede Dienststelle hat sich in der schriftlichen Kommunikation gegenüber ihren Kundinnen und Kunden mit „ihrer“ dienststelleneigenen Postanschrift zu definieren. Aufgrund der Vielzahl der bundesweit vorhandenen Großempfänger-Postleitzahlen wirken zentrale Marketingmaßnahmen nur eingeschränkt.

Vielseitigere und vor allem wirksamere Möglichkeiten haben die Dienststellen selbst. Die Anlage 1 zu dieser HEGA beschreibt exemplarisch Maßnahmen der Dienststellen zur Steigerung des Nutzungsgrades der Postanschriften. Die Dienststellen entscheiden in dezentraler Verantwortung darüber, welche Maßnahmen konkret zur Anwendung kommen. Anlage 2 enthält die wesentlichen Maßnahmen, welche zentral durchgeführt wurden bzw. noch vorgesehen sind. Die Ausgaben für Marketingmaßnahmen erfolgen zu Lasten der Buchungsstelle 5/542 01. Hiervon ausgenommen ist die Beschaffung von Stempeln, hier erfolgen die Ausgaben zu Lasten der Buchungsstelle 5/511 01.

2.2 Einheitliche Schreibweisen der Postanschriften

In der Außenkommunikation stellt sich die BA nach einheitlichen Standards bzw. Vorgaben dar. In Bezug auf die Großempfänger-Postleitzahlen in der BA gilt generell der Grundsatz, dass sowohl die Hauptagenturen als auch die Geschäftsstellen die Postanschrift mit Großempfänger-Postleitzahl der jeweiligen Hauptagenturen kommunizieren und nutzen. Im Falle der Geschäftsstellen bedeutet dies, dass sämtlicher Briefverkehr über die Postanschrift mit Großempfänger-Postleitzahl der Hauptagentur abgewickelt wird. Diese Regelung findet für die Familienkassen und ihre unselbständigen Standorte sinngemäß Anwendung. Andere „kreative“ Lösungen sind nicht vorgesehen. Auch ein Umgehen dieser Vorgabe, indem für den Briefverkehr die Hausanschriften verwendet werden, ist grundsätzlich nicht vorgesehen. Ausnahmen bestehen für den Personalbereich und andere Organisationseinheiten, die nicht an der eAkte teilnehmen (z.B. Berufspsychologischer Service, Ärztlicher Dienst oder auch der Bereich Reha-SB in der Sachbearbeitung nach § 80 SGB IX).

Nachfolgende Beispiele veranschaulichen dies:

- **Beispiel SGB III: Agentur für Arbeit Magdeburg, Geschäftsstelle Haldensleben**

Postanschrift für die Hauptagentur Magdeburg

Agentur für Arbeit Magdeburg
39085 Magdeburg

Postanschrift für die Geschäftsstelle Haldensleben

Agentur für Arbeit Magdeburg
39085 Magdeburg

- **Beispiel Familienkasse: Familienkasse Bayern Nord, Standort Ansbach**

Postanschrift für den Standort Ansbach
Familienkasse Bayern Nord
90316 Nürnberg

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- unterstützen die Dienststellen bei der Planung und Umsetzung von Maßnahmen zur Steigerung der Nutzung der Postanschriften und stellen sicher, dass alle Möglichkeiten ausgeschöpft werden, die Nutzung der Großempfänger-Postleitzahlen zu steigern.

Die Operativen Services

- sensibilisieren ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Nutzung der Postanschriften und stellen sicher, dass alle Möglichkeiten ausgeschöpft werden, die Nutzung der Großempfänger-Postleitzahlen zu steigern,
- halten ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an, in ihrem BK- Personalisierungsprofil die „Großempfängeranschrift (eAkte)“ als Adresse der Wahl einzustellen,
- weisen Kundinnen und Kunden auf die Postanschrift mit Großempfänger-Postleitzahlen hin.

Die Agenturen für Arbeit

- sensibilisieren ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Nutzung der Postanschriften und stellen sicher, dass alle Möglichkeiten ausgeschöpft werden, die Nutzung der Großempfänger-Postleitzahlen zu steigern,
- halten ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an, in ihrem BK- Personalisierungsprofil die „Großempfängeranschrift (eAkte)“ als Adresse der Wahl einzustellen, soweit der Fachbereich am Verfahren eAkte teilnimmt.
- weisen Kundinnen und Kunden auf die Postanschrift mit Großempfänger-Postleitzahlen hin.

Die Familienkassen

- sensibilisieren ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Nutzung der Postanschriften und stellen sicher, dass alle Möglichkeiten ausgeschöpft werden, die Nutzung der Großempfänger-Postleitzahlen zu steigern,
- weisen Kundinnen und Kunden auf die Postanschrift mit Großempfänger-Postleitzahlen hin.

Die Service Center

- weisen Kundinnen und Kunden auf die Postanschrift mit Großempfänger-Postleitzahlen hin.

gez. Unterschrift