

Weisung 201611017 vom 21.11.2016 – Auswirkungen durch die Einführung der Internetperson auf eServices unter arbeitsagentur.de

Laufende Nummer: 201611017

Geschäftszeichen: ITP 4 – 1442.24 / 1443 / 1460 / 5351 / 6801.4 / 6901.4 / 5400.1 / 7010.1

Gültig ab: 21.11.2016

Gültig bis: 20.11.2021

SGB II: Information

SGB III: Weisung

Für Bürgerinnen und Bürger, welche die rein informellen Selbstbedienungsangebote der BA im Internet nutzen, wurde eine neue Kundenart eingeführt. Die Speicherung und Verwaltung der Stammdaten erfolgt in STEP als Internetperson. Ein Zugriff auf die Daten der Internetperson ist nur möglich, wenn der Datenübernahme bei Nutzung eines eServices zugestimmt wurde.

Wurde der Datenübernahme zugestimmt, ist der Internetdatensatz zur weiteren BA-internen Nutzung in einen Personendatensatz umzuwandeln.

1. Ausgangssituation

Im Rahmen des zentralen Leistungsversprechens der Strategie BA 2020 „Wir begegnen unseren Kunden dort, wo sie sind“ erweitert die BA ihre Online-Dienstleistungsangebote (eServices) in den Bereichen Leistung, Beratung und Vermittlung und bietet den Kundinnen und Kunden unabhängig von Zeit und Ort einen zentralen Zugang zu ihrem Dienstleistungsportfolio.

Zur Nutzung von eServices benötigt die Kundin bzw. der Kunde ein Benutzerkonto (in STEP als Internet-Profil bezeichnet).

Die Kundin bzw. der Kunde kann ein Benutzerkonto grundsätzlich über zwei Wege erhalten:



1.1. Eigenständige Registrierung im Portal

Die Kundin bzw. der Kunde registriert sich im Portal der BA. Die Stammdaten werden unter der Begrifflichkeit „Internetperson“ in STEP gespeichert. Bei der Registrierung wird eine Kundennummer für die Kundin bzw. den Kunden erzeugt und angezeigt. Die Internetperson ist für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in STEP erst sichtbar, wenn die Kundin bzw. der Kunde der Datenübernahme durch die BA im Zuge eines eServices (z. B. im Rahmen der Online-Arbeitsuchendmeldung) zugestimmt hat. Ohne die Zustimmung der Datenübernahme bei Nutzung eines eServices, kann die Kundin bzw. der Kunde in STEP nicht gefunden werden.

1.2. Datenerfassung durch die BA in STEP

Im Rahmen der Kontaktaufnahme einer Kundin bzw. eines Kunden mit dem SC oder der EZ wird auf Wunsch ein Benutzerkonto (Internet-Profil) angelegt. Die Zugangsdaten werden der Kundin bzw. dem Kunden zugesandt bzw. ausgehändigt. Dabei werden die Stammdaten der Kundin bzw. des Kunden als „Person“ in STEP gespeichert. Das Benutzerkonto wird durch die BA betreut.

1.3. Nutzung mehrerer Benutzerkonten

Es ist möglich, dass Zugangsdaten sowohl für ein eigenständig registriertes Benutzerkonto als auch für ein durch die BA angelegtes Benutzerkonto mit ausgehändigten Zugangsdaten vorliegen. Nutzt die Kundin bzw. der Kunde in dieser Konstellation das eigenständig registrierte Benutzerkonto, wird eine andere Kundennummer verwendet, als für das durch die BA betreute Benutzerkonto.

Diese Kundennummern von „Internetpersonen“ werden dann ggf. für den Schriftverkehr an die BA verwendet oder können auf Online-Anträgen vorbelegt sein. Schriftverkehr, Formblätter und Anlagen mit unterschiedlichen Kundennummern werden in der eAkte unter verschiedenen Fachschlüsseln angelegt.

Dies hat besonders bei den eServices für die Leistungen:

- Antrag auf Arbeitslosengeld
- Antrag auf Berufsausbildungsbeihilfe

zu Problemen mit unterschiedlichen Kundennummern und mehreren eAkten geführt.

Aus diesem Grund stehen die genannten Leistungsanträge ab der Programmversion 16.03 (21.11.2016) nur noch dann zur Verfügung, wenn die Kundin bzw. der Kunde in STEP durch die EZ oder das SC von einer „Internetperson“ in eine „Person“ umgewandelt wurde.

2. Auftrag und Ziel

Seit Produktivsetzung der Programmversion am 25.07.2016 (PRV 16.02) werden bei der Registrierung einer Kundin bzw. eines Kunden im Portal der BA oder der JOBBÖRSE die Stammdaten in STEP als „Internetperson“ gespeichert. Die Suche nach Internetpersonen, die der Verwendung ihrer Daten zugestimmt haben, ist seit der PRV 16.02 nicht mehr über VerBIS, sondern nur noch über STEP möglich.

Umwandlung von Internetpersonen in Personen und Dublettenprüfung

Nimmt eine Internetperson eine über die Selbstbedienung hinausgehende (Dienst-)Leistung (z.B. Inanspruchnahme von Geldleistungen, Beratung, Vermittlung, Online-Arbeitsuchend-/Ratsuchendmeldung) der BA in Anspruch, ist die Umwandlung der Kundenart „Internetperson“ in „Person“ in STEP zur weiteren Bearbeitung der Anliegen notwendig.

Die Dublettenprüfung und -zuweisung wird wie bisher in STEP vorgenommen.

Liegt ein Dublettenverdacht vor, ist in STEP immer über die erweiterte Suche (Vorname, Nachname, Geburtsdatum oder Rentenversicherungsnummer, ggf. weitere Angaben) zu prüfen, ob es sich tatsächlich um eine Dublette handelt. Gibt es schon eine in der BA verwendete Person, so ist diese als Original zu definieren und die Internetperson diesem Hauptdatensatz zuzuweisen.

Vorläufige STEP-Datensätze (vgl. Feld „Status“ unter den „STEP-Basisdaten“) können nicht nach VerBIS übernommen werden.

Eine Zusammenführung der Fachdaten (Lebenslauf, Fähigkeiten, Stellengesuch) der Dubletten findet in VerBIS automatisiert statt, sobald die Zuweisung in STEP erfolgt ist.

Nach erfolgter Dublettenbereinigung sind ggf. Dokumente aus der eAkte des zugewiesenen Datensatzes - soweit vorhanden - in die eAkte des führenden Datensatzes umzuhängen bzw. die vorhandenen eAkte zu überführen (siehe Online-Hilfe in der eAkte (Menüpunkt-Hilfe) Funktion „Dokument umhängen“ oder „Akte überführen“). Dies erfolgt durch die aktenführenden Stellen im OS oder in der AA.

Bestätigung des fortzuführenden Benutzerkontos

Besitzt eine Person mehr als ein Benutzerkonto, muss davon eines als fortzuführendes Benutzerkonto (in STEP als Internet-Profil bezeichnet) in STEP festgelegt werden. Besitzt nur die als Dublette zugewiesene Person ein Benutzerkonto, ist auch in diesem Fall das fortzuführende Benutzerkonto (Internet-Profil) festzulegen. Nur so ist sichergestellt, dass die Kundin bzw. der Kunde zukünftig über genau ein Benutzerkonto mit der gleichen Kundennummer, die den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern angezeigt wird, arbeiten kann.

Erfassung der Sicherheitsstufe

Mit Einführung der Kundenart „Internetperson“ wurden in STEP Datenfelder zur Erfassung der (Online-)Sicherheitsstufe „Ausweissichtverfahren“ eingeführt. Die Einsichtnahme eines Ausweisdokuments ist in der Sicherheitsstufe mit der Bestätigung „Ausweissichtverfahren“ zu dokumentieren.

Änderung bei abgemeldeten Personen

Mit der Abmeldung einer Kundin oder eines Kunden aus VerBIS, wird der zu diesem Zeitpunkt gespeicherte Stand der Fachdaten als PDF-Dokument in der Dokumentenverwaltung gesichert. Die bisherige Duplizierung des Datensatzes zur weiteren Nutzung der JOBBÖRSE durch die Kundin bzw. den Kunden entfällt damit. Nach Beendigung der Kundenbeziehung durch Abmeldung in VerBIS bzw. Ablauf der Archivierungsdauer anderer IT-Verfahren erfolgt in STEP keine Rückumwandlung einer Person in eine Internetperson.

Die Kundin bzw. der Kunde kann nach Abmeldung in VerBIS die Fachdaten (Lebenslauf, Fähigkeiten, Stellengesuche) direkt in der JOBBÖRSE bearbeiten. Die Änderung der Daten erfolgt auch in VerBIS, da es sich um den gleichen Datensatz handelt. Für die Änderung von Stammdaten im Rechtskreis SGB III und von Aufstockern muss durch die Kundin bzw. den Kunden online eine Veränderungsmitteilung erstellt werden. Diese ist durch die Service Center SGB III zu bearbeiten. Im SGB II Bereich steht eine Veränderungsmitteilung online derzeit nicht zur Verfügung.

Kundenportal

Die für die optimale Bearbeitung der Kundenanliegen aktualisierten Arbeitsmittel des Kundenportals sind im BA-Intranet mit dem Stand 21.11.2016 veröffentlicht:

- Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen Eingangszonen
- Gesprächsleitfäden Service Center SGB II
- Gesprächsleitfäden Service Center SGB III

3. Einzelaufträge

3.1 Die Agenturen für Arbeit, Eingangszonen und Service Center SGB III

- wandeln zur Bearbeitung von Kundenanliegen den Datensatz einer „Internetperson“ in den einer „Person“ um.

- führen die Dublettenprüfung bzw. -zusammenführung durch. Nach erfolgter Dublettenzusammenführung ist bei mehr als einem Internet-Profil (Benutzerkonto) das führende Internet-Profil festzulegen.
- händigen der Kundin bzw. dem Kunden auf Wunsch den Benutzernamen und das Kennwort aus, wenn diese nicht bekannt sind.

3.2 Die Agenturen für Arbeit, Operativen Services

- prüfen die Identität des Kunden bei der ersten persönlichen Vorsprache in der Agentur für Arbeit, hinterlegen die Sicherheitsstufe „Ausweissichtverfahren“ in STEP, wenn eine Ausweissichtprüfung vorgenommen werden konnte und dokumentieren dies in der Kundenhistorie. Dies gilt unabhängig davon, ob die Kundin oder der Kunde bei der ersten persönlichen Meldung in der Eingangszone, bei der Vermittlungsfachkraft oder im Antragservice vorspricht.

3.3 Die aktenführenden Stellen in der Vermittlung und Beratung

- hängen eAkte-Dokumente des zugewiesenen Datensatzes aus ihrem Zuständigkeitsbereich - soweit vorhanden - in die eAkte des führenden Datensatzes um bzw. überführen die vorhandenen eAkten.

3.4 Die Service Center SGB III

- ändern bei Vorliegen einer Veränderungsmitteilung die Stammdaten von aktuellen und bereits abgemeldeten Personen.

3.5 Die Operativen Services

nehmen folgende Aufgaben in den Fällen wahr, in denen eine Erledigung bei den unter 3.1. genannten Organisationseinheiten nicht vorgenommen werden konnte, weil ein Bearbeitungsvorgang ausschließlich im Operativen Service anfällt oder dort zuerst ansteht:

- wandeln zur Bearbeitung von Kundenanliegen den Datensatz einer „Internetperson“ in den einer „Person“ um.
- führen die Dublettenprüfung bzw. -zusammenführung durch. Nach erfolgter Dublettenzusammenführung ist bei mehr als einem Internet-Profil (Benutzerkonto) das führende Internet-Profil festzulegen.
- hängen eAkte-Dokumente des zugewiesenen Datensatzes aus ihrem Zuständigkeitsbereich - soweit vorhanden - in die eAkte des führenden Datensatzes um bzw. überführen die vorhandenen eAkten.



4. Info

Die hier beschriebenen Prozesse zum Umgang mit Online-Services und Internetpersonen stellen den derzeitigen Entwicklungsstand dar. Durch kontinuierliche Prozessverbesserung wird die Nutzung der Online-Services zukünftig weiter optimiert.

Umwandlung von Internetpersonen in Personen und Dublettenprüfung

Nimmt eine Internetperson eine über die Selbstbedienung hinausgehende (Dienst-)Leistung (z.B. Inanspruchnahme von Geldleistungen, Beratung, Vermittlung, Online-Arbeitsuchend-/Ratsuchendmeldung) der BA in Anspruch, ist die Umwandlung der Kundenart „Internetperson“ in „Person“ in STEP zur weiteren Bearbeitung der Anliegen notwendig. Die Dublettenprüfung und -zuweisung wird wie bisher in STEP vorgenommen.

Liegt ein Dublettenverdacht vor, ist in STEP immer über die erweiterte Suche (Vorname, Nachname, Geburtsdatum oder Rentenversicherungsnummer, ggf. weitere Angaben) zu prüfen, ob es sich tatsächlich um eine Dublette handelt. Gibt es schon eine in der BA verwendete Person, so ist diese als Original zu definieren und die Internetperson diesem Hauptdatensatz zuzuweisen (siehe STEP Arbeitshilfe „Dublettenbearbeitung im Personenkontext(PDF PDF, 654KB, Stand 27.09.2016)“).

Vorläufige STEP-Datensätze (vgl. Feld „Status“ unter den „STEP-Basisdaten“) können nicht nach VerBIS übernommen werden.

Eine Zusammenführung der Fachdaten (Lebenslauf, Fähigkeiten, Stellengesuch) der Dubletten findet in VerBIS automatisiert statt, sobald die Zuweisung in STEP erfolgt ist.

Nach erfolgter Dublettenbereinigung sind ggf. Dokumente aus der eAkte des zugewiesenen Datensatzes - soweit vorhanden - in die eAkte des führenden Datensatzes umzuhängen bzw. die vorhandenen eAkte zu überführen (siehe Online-Hilfe in der eAkte (Menüpunkt-Hilfe) Funktion „Dokument umhängen“ oder „Akte überführen“). Dies erfolgt durch die aktenführenden Stellen im OS oder in der AA.

Bestätigung des fortzuführenden Benutzerkontos

Besitzt eine Person mehr als ein Benutzerkonto, muss davon eines als fortzuführendes Benutzerkonto (in STEP als Internet-Profil bezeichnet) in STEP festgelegt werden. Besitzt nur die als Dublette zugewiesene Person ein Benutzerkonto, ist auch in diesem Fall das fortzuführende Benutzerkonto (Internet-Profil) festzulegen. Nur so ist sichergestellt, dass die Kundin bzw. der Kunde zukünftig über genau ein Benutzerkonto mit der gleichen Kundennummer, die den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern angezeigt wird, arbeiten kann.

Erfassung der Sicherheitsstufe

Mit Einführung der Kundenart „Internetperson“ wurden in STEP Datenfelder zur Erfassung der (Online-)Sicherheitsstufe „Ausweissichtverfahren“ eingeführt. Die Einsichtnahme eines Ausweisdokuments ist in der Sicherheitsstufe mit der Bestätigung „Ausweissichtverfahren“ zu dokumentieren.

Änderung bei abgemeldeten Personen

Mit der Abmeldung einer Kundin oder eines Kunden aus VerBIS, wird der zu diesem Zeitpunkt gespeicherte Stand der Fachdaten als PDF-Dokument in der Dokumentenverwaltung gesichert. Die bisherige Duplizierung des Datensatzes zur weiteren Nutzung der JOBBÖRSE durch die Kundin bzw. den Kunden entfällt damit. Nach Beendigung der Kundenbeziehung durch Abmeldung in VerBIS bzw. Ablauf der Archivierungsdauer anderer IT-Verfahren erfolgt in STEP keine Rückumwandlung einer Person in eine Internetperson.

Die Kundin bzw. der Kunde kann nach Abmeldung in VerBIS die Fachdaten (Lebenslauf, Fähigkeiten, Stellengesuche) direkt in der JOBBÖRSE bearbeiten. Die Änderung der Daten erfolgt auch in VerBIS, da es sich um den gleichen Datensatz handelt. Für die Änderung von Stammdaten im Rechtskreis SGB III und von Aufstockern muss durch die Kundin bzw. den Kunden online eine Veränderungsmitteilung erstellt werden. Diese ist durch die Service Center SGB III zu bearbeiten. Im SGB II Bereich steht eine Veränderungsmitteilung online derzeit nicht zur Verfügung.

5. Koordinierung

entfällt

6. Haushalt

entfällt

7. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift