

# Weisung 202003006 vom 20.03.2020 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

**Laufende Nummer:** 202003006  
**Geschäftszeichen:** QUB5 – 6801.4 / 6901.4 / 7007.2  
**Gültig ab:** 20.03.2020  
**Gültig bis:** unbegrenzt  
**SGB II:** nicht betroffen  
**SGB III:** Weisung  
**Familienkasse:** nicht betroffen

## **Bezug:**

Weisung 201912024 vom 20.12.2019 – Lebensbegleitende Berufsberatung – Fachliche Umsetzung der Berufsberatung im Erwerbsleben

---

**Dem Kundenportal werden angepasste Arbeitsmittel zur Unterstützung des Dienstleistungsangebotes der Berufsberatung im Erwerbsleben zur Verfügung gestellt.**

**Die Aufgabensteckbriefe und die Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen für die Eingangszonen SGB III sowie die Gesprächsleitfäden für die Service Center SGB III und für die Service Center Familienkasse sind aktualisiert. Für die E-Mail-Bearbeitung in den Service Centern SGB III stehen aktualisierte Arbeitshilfen zur Verfügung.**


## **1. Ausgangssituation**

Das Kundenportal ist ein serviceorientierter Dienstleister für die Kundinnen und Kunden der BA, für die beteiligten Organisationsbereiche in den Agenturen für Arbeit sowie für die gemeinsamen Einrichtungen, die die Dienstleistung Telefonie eingekauft haben.

## **2. Auftrag und Ziel**

### 2.1 Gesprächsleitfäden Lebensbegleitende Berufsberatung

Ab 01.01.2020 wurde das Dienstleistungsangebot der Berufsberatung im Erwerbsleben bundesweit eingeführt. Mit der Berufsberatung im Erwerbsleben wird das Beratungsangebot



der Bundesagentur für Arbeit (BA) als Lebensbegleitende Berufsberatung (LBB) vervollständigt.

Mit der LBB will die Bundesagentur für Arbeit (BA) erste Ratgeberin für alle Schülerinnen und Schüler, Jugendliche und Erwachsene sein – als Ansprechpartnerin oder als Lotsin zu den Angeboten regionaler Netzwerke. Die BA begleitet junge Menschen und Erwachsene ganzheitlich bei ihrer beruflichen Orientierung und durch ihr Erwerbsleben. Mit der Lebensbegleitenden Berufsberatung stellt sich die BA der Herausforderung einer immer komplexer werdenden Arbeitswelt unserer Kundinnen und Kunden (siehe Weißbuch „Arbeiten 4.0“) und reagiert auf die damit verbundenen ständig steigenden beruflichen Anforderungen mit einer Ausrichtung innerhalb des „Kundenzentrums der Zukunft“ durch Veränderungen im Bereich der Beratung und Vermittlung zum „Beratungs- und Vermittlungsbereich der Zukunft“. Damit einher geht eine deutliche Stärkung der beruflichen Beratung.

Die Berufsberatung im Erwerbsleben soll insbesondere erwachsene Menschen bei der Berufswegfindung unterstützen und Orientierung bieten.

Die Kernaufgaben der Berufsberatung im Erwerbsleben werden durch Bündelung der Personalkapazitäten an 34 Verbundstandorten wahrgenommen. Die Bereitstellung des Gesamtdienstleistungsangebotes der Berufsberatung im Erwerbsleben erfolgt aus dem jeweiligen Verbund heraus für alle Agenturen für Arbeit des Verbundes.

Die Beratung ist nach der Einführung der BBiE im jeweiligen Verbund an jeder beliebigen Agentur für Arbeit möglich, welche die BBiE anbietet. Die Stammdaten in VerBIS verbleiben auf der Wohnortagentur des Kunden.

Dem Kundenportal stehen angepasste Gesprächsleitfäden für Service Center und Eingangszone mit Gültigkeit ab 01.04.2020 zur Verfügung.

Die Gesprächsleitfäden zu dem Pilot Weiterbildungsberatung verlieren mit Einführung der Berufsberatung im Erwerbsleben am jeweiligen Standort ihre Gültigkeit. Nachdem an allen relevanten Standorten die Umstellung erfolgt ist, werden diese ohne gesonderten Hinweis entfernt.

## 2.2 Prozesse in den Eingangszonen und Service Centern

Zur Sicherstellung qualitativ hochwertiger Prozesse sind aktualisierte Arbeitsmittel des Kundenportals im BA-Intranet mit dem Stand 20.03.2020 veröffentlicht.

Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen Eingangszonen

Gesprächsleitfäden Service Center SGB III

Gesprächsleitfäden Service Center Familienkasse

Überblick der Anpassungen:

#### **a) Eingangszonen und Service Center SGB III**

1. Ab 02.03.2020 steht Kunden nach Abschluss einer Online-ASU-Meldung der eService „Beratungsgespräch vorbereiten“ zur Verfügung. So können Daten zu Führerscheinen, Fahrzeugen, Sprachkenntnissen, frei erfasste Informationen und Angaben zum Stellengesuch übermittelt werden. Diese werden in VerBIS übertragen und können dort direkt weiterverwendet werden (GLF SC 3.001b).
2. Für Kunden der Arbeitsvermittlung, der Rehaberatung, der Rehavermittlung und der Berufsberatung vor dem bzw. im Erwerbsleben wird ein einheitlicher Umgang mit Terminabsagen angestrebt. Kann ein Kunde einen Termin trotz Vorteilsübersetzung nicht wahrnehmen oder eine Teilnahme ist nicht mehr erforderlich, wird der Termin mit der entsprechenden ATV-Funktion als „abgesagt“ gekennzeichnet (GLF EZ 1.003, 1.003 – Pilot, 1.004a, 1.004b, 1.005, 1.006, GLF SC 3.003, 3.003 – Pilot, 3.004a, 3.004b, 3.005, 3.006, EMB-Arbeitshilfe Terminabsage / Terminverschiebung).
3. Es erfolgt eine Harmonisierung mit der VerBIS-Arbeitshilfe „Kundenabmeldung und Statuswechsel – Teil AV – SGB III“ hinsichtlich der Verfahrensweise bei Abmeldung aufgrund der Bewilligung von Altersruhegeld bzw. der Rente wegen voller Erwerbsminderung. Im Rahmen des Abmeldeprozesses wird künftig eine konkretere Differenzierung zwischen den Rentenarten vorgenommen (GLF EZ 1.004a, GLF SC 3.004a).
4. Bestimmte Aktionen sind in Colibri mit dem Recht „kleines anordnen“ für Mitarbeiter des Kundenportals nicht möglich. Bei entsprechenden Sachverhalten ist eine Einschaltung des OS AlgPlus erforderlich (GLF EZ 1.004a, GLF SC 3.004a, EMB-Arbeitshilfe Meldung einer AU).
5. Bei der Weitergabe eines Beratungsanliegens an den Betriebsnummern-Service ist aus technischen Gründen immer ein Wartefeld mit einer IVR (Interactive-Voice-Response) vorgeschaltet, welche über die Vorteile von BNO (Betriebsnummern-Vergabe Online) informiert. Aus diesen Grund ist es nicht mehr erforderlich, dass der Anrufer direkt mit einem Mitarbeiter des BNS verbunden wird, die Übergabe in das Wartefeld ist ausreichend (GLF SC 3.017).
6. Für die online Antragstellung auf Insolvenzgeld ist aus Sicherheitsgründen die erforderliche Sicherheitsstufe auf „Ausweissichtverfahren“ erhöht worden. Bei einer Antragstellung auf Insolvenzgeld ist daher die Sicherheitsstufe in STEP zu prüfen. Verfügt ein Kunde nicht über die erforderliche Sicherheitsstufe, ist er zur Erhöhung der Sicherheitsstufe auf die Nutzung des Personalausweises mit Online-Ausweisfunktion oder

eine zeitnahe persönliche Vorsprache mit gültigen Ausweisdokumenten in der Agentur für Arbeit hinzuweisen. Wird dies abgelehnt, ist der Antrag in Papierform zu übersenden (GLF EZ 1.307, GLF SC 3.307).

### **b) Service Center Familienkasse**

1. Die Familienkasse Direktion nimmt verpflichtend die Qualitätsprüfung der Fälle zum öffentlichen Dienst vor. Dadurch hat mit jedem Kunden die Prüfung der Zugehörigkeit zum öffentlichen Dienst zu erfolgen (GLF 4.001).
2. Durch OPAL 2.0 ist die Antragstellung im Kinderzuschlag ab sofort Online möglich (GLF 4.101b).
3. Redaktionelle Änderungen (GLF 4.404).
4. Verlässt das Kind zu Ausbildungszwecken den Haushalt und die Eltern leben zusammen, ist in KIWI die Haushaltszugehörigkeit zu hinterlegen (GLF 4.405).
5. Durch die Verantwortung zur Qualitätsprüfung bei den Fallgestaltungen zum öffentlichen Dienst durch die Familienkasse, erfolgt die Anpassung der Verfahren und Prozesse in diesen Fallgestaltungen (GLF 4.406).
6. Seit Februar erfolgt die Einführung von Cluster-Kalendern zur Buchung von Terminen für die KiZ-Videoberatung (GLF 4.802).

## **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**

Bei den Anlagen 5 und 7 der Arbeitshilfe operative Führungsprozesse im SGB III bzw. die Anlagen 2.2.1 und 2.2.3 der Instrumente der Qualitätssicherung im Kundenportal werden an die o.g. Prozessänderungen angepasst.

Bei den Anlagen 2.2.1; 2.2.2; 2.2.3; 2.2.4 und 2.2.6 werden überdies redaktionelle und funktionale Anpassungen vorgenommen

## **5. Haushalt**

Entfällt

## **6. Beteiligung**

Entfällt

gez.

Unterschrift