

Weisung 202009006 vom 21.09.2020 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

Laufende Nummer:	202009006
Geschäftszeichen:	6801 / 6901 / 56057 / 75028a / 5561 / 8030 / 75141
Gültig ab:	20.03.2020
Gültig bis:	unbegrenzt
SGB II:	nicht betroffen
SGB III:	Weisung
Familienkasse:	Information

Für die Eingangszone SGB III, die Service Center SGB III, die Service Center SGB II und die Service Center Familienkasse werden die Arbeitsmittel aktualisiert. Dabei werden im Rechtskreis SGB III unter anderem die Einführung der Online-Antragstellung auf Erstattung von Reisekosten aus dem Vermittlungsbudget sowie Anpassungen bei der Meldung von Arbeitsunfähigkeiten unserer Kundinnen und Kunden berücksichtigt. Ferner kommt es im Rechtskreis SGB II zu Anpassungen im Zusammenhang mit der neuen Service Center Technologie.

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. Verschiedene technische und fachliche Weiterentwicklungen machen Anpassungen in den Arbeitsmitteln des Kundenportals erforderlich.

2. Auftrag und Ziel

2.1 Prozesse in den Eingangszonen und Service Centern

Zur Sicherstellung qualitativ hochwertiger Prozesse sind aktualisierte Arbeitsmittel des Kundenportals im BA-Intranet mit dem Stand 21.09.2020 veröffentlicht.

Aufgabensteckbriefe Eingangszone

Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen Eingangszonen

Gesprächsleitfäden Service Center SGB III

EMB-Arbeitshilfen für die Service Center SGB III

Gesprächsleitfäden Service Center SGB II

Gesprächsleitfäden Service Center Familienkasse

Überblick der Anpassungen:

a) Eingangszonen und Service Center SGB III

1. Bei der Entgegennahme von Abmeldungen von Kundinnen und Kunden der Berufsberatung vor dem Erwerbsleben ist der Versand bzw. die Aushändigung des Anschreibens „Kundenabmeldung BBvE (ID: 25567)“ nur noch bei Minderjährigen erforderlich, wenn deren Abmeldung nicht von den Erziehungsberechtigten mitgeteilt wird (GLF/AH EZ 1.004b, GLF SC 3.004b).

2. Mit der "Weisung 201912023 vom 20.12.2019 – Lebensbegleitende Berufsberatung – Einführung der „Berufsberatung im Erwerbsleben" wurde das Angebot der BBiE in das Dienstleistungsangebot der Agentur für Arbeit integriert. Eine Statusänderung dieser Kundinnen und Kunden durch das Kundenportal ist nicht vorgesehen. Der entsprechende Prozess wird in die Arbeitsmittel des Kundenportals eingeführt (GLF/AH EZ 1.004b, GLF SC 3.004b).

3. Beginnt eine Arbeitsunfähigkeit vor dem ersten Tag der Arbeitslosigkeit, gilt eine bereits vorgenommene Arbeitslosmeldung fort, sofern zwischen dem ursprünglichen Eintritt der Arbeitslosigkeit und dem 1.Tag der Genesung nicht mehr als 6 Wochen Arbeitsunfähigkeit liegen. Zwischen der persönlichen Arbeitslosmeldung und den Eintritt der Arbeitslosigkeit dürfen nicht mehr als drei Monate verstrichen sein.

Die Kundin / der Kunde ist zur Klärung möglicher Krankengeldansprüche an die Krankenkasse zu verweisen. Über den Bezug von Krankengeld ist ein Nachweis erforderlich, welcher durch das OS Team AlgPlus angefordert wird. Eine erneute Antragstellung auf Arbeitslosengeld ist nicht erforderlich (GLF/AH EZ 1.005, GLF SC 3.005).

4. Eine Erkrankung beseitigt nicht zwangsläufig die Verfügbarkeit, selbst wenn dies Arbeitsunfähigkeit zur Folge hat. Dies ist die Konsequenz dessen, dass sich die Arbeitsunfähigkeit im Krankenversicherungsrecht grundsätzlich nach der zuletzt verrichteten Tätigkeit richtet, während in die Beurteilung der Verfügbarkeit auch andere Beschäftigungen einzubeziehen sind, auf die Arbeitslose zumutbar verwiesen werden und die sie trotz der Krankheit ausüben können.

Erklärt die Kundin / der Kunde ihre bzw. seine Verfügbarkeit, ist eine Änderung der Zeiten der Arbeitsunfähigkeit in den IT-Fachverfahren anzustoßen und die Arbeitsvermittlung per Aufgabe zu informieren. Die Kundin / der Kunde ist zu informieren, dass im Falle von anerkannter Verfügbarkeit allen Verpflichtungen gegenüber der Agentur für Arbeit trotz Arbeitsunfähigkeit nachzukommen ist (Aufgabensteckbrief 1.005, GLF/AH EZ 1.005, GLF SC 3.005).

5. Nimmt eine leistungsberechtigte Person an einem Integrationskurs nach § 43 AufenthG oder einem Kurs der berufsbezogenen Deutschsprachförderung nach § 45a AufenthG teil, der für die dauerhafte berufliche Eingliederung notwendig ist, so schließt dies ab dem 1. August 2019 die Verfügbarkeit für einen Anspruch auf Arbeitslosengeld nicht aus (§ 139 Abs.1 SGB III).

Eine Rechtsgrundlage zur Meldung von Fehlzeiten an die AA durch die Sprachkursträger besteht nicht. Die Kundin / der Kunde soll die AUB / die Bescheinigung über den stationären Aufenthalt / den Betreuungsnachweis für das Kind umgehend bei der Agentur für Arbeit abgeben und den Träger informieren. Die Betreuerin / der Betreuer erhält bei Bekanntwerden eine unterminierte Aufgabe in VerBIS (GLF/AH EZ 1.005, GLF SC 3.005).

6. Im Sinne einer kundenfreundlichen und effektiven Kanalsteuerung sollen Kundinnen und Kunden vorrangig auf die Nutzung der Online-Angebote der Familienkasse hingewiesen werden (GLF/AH EZ 1.010).

7. Ab 24.08.2020 besteht für Kundinnen und Kunden mit der Sicherheitsstufe „Ausweissichtverfahren“ die Möglichkeit Anträge auf Erstattung der Reisekosten zu Vorstellungsgesprächen aus dem Vermittlungsbudget online zu stellen.

Die Antragstellung wird in die eServices der Bundesagentur für Arbeit integriert und steht unseren Kundinnen und Kunden zur Verfügung, nachdem diese in VerBIS auf der Seite „Online-Zusammenarbeit“ über die Schaltfläche „Online Reisekostenantrag freischalten“ einmalig freigeschalten wurden (GLF/AH EZ 1.201, GLF SC 3.201).

8. Für Kundinnen und Kunden welche Gründungszuschuss beziehen wird der Prozess für eine Adressänderung eingeführt (Aufgabensteckbrief 1.203, GLF/AH EZ 1.203, GLF SC 3.203, EMB-AH Umzug und Ortswechsel).

9. Im Rahmen der Antragsannahme für die Antragspflichtversicherung ist bei Selbständigkeit nicht immer eine Gewerbeanmeldung erforderlich.

Gemäß der FW §28a Ziffer 2.2. Abs. 1. SGB III sind alle Nachweise zulässig, welche belegen, dass die antragstellende Person eine selbstständige Tätigkeit aufnimmt/ausübt (GLF/AH EZ 1.304).

10. Ein wesentlicher Unterschied zwischen der Konsolidierung einer Stellenempfehlung und der Konsolidierung eines Vermittlungsvorschlages besteht in der Hinführung zur Konsolidierung. Die Spalten "Rückmeldung Arbeitgeber" und "Rückmeldung Bewerber" stehen bei der Konsolidierung der Stellenempfehlung nicht zur Verfügung. Die Prozessbeschreibung wurde angepasst (GLF/AH EZ 1.407, GLF SC 3.407).

11. Die erweiterte Authentifizierung von Anrufern wird mit Vorgaben des Gesprächsleitfadens 3.011 – Datenschutz harmonisiert (GLF SC 3.204, 3.210, 3.211, 3.212, 3.301).

12. Bei telefonisch eingehenden Bombendrohungen im Service Center sind verschiedene Daten durch den Mitarbeiter zu erheben. Die Erhebung der notwendigen Daten (z.B. angezeigter Dienst) ist an die neue Service Center Technologie (Voxtron Communication Center) angepasst (GLF SC 3.016).

13. Harmonisierung des Prozesses bei Einreichung von Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen bei ausgesteuerten Kunden per E-Mail und per Post (EMB-AH Meldung einer Arbeitsunfähigkeit).

b) Service Center SGB II

1. Bei telefonisch eingehenden Bombendrohungen im Service Center sind verschiedene Daten durch den Mitarbeiter zu erheben. Die Erhebung der notwendigen Daten (z.B. angezeigter Dienst) ist an die neue Service Center Technologie (Voxtron Communication Center) angepasst (GLF SC 2.016).

c) Service Center Familienkasse

1. Die Familienkasse Direktion nimmt verpflichtend die Qualitätsprüfung der Fälle zum öffentlichen Dienst vor. Dadurch erfolgt keine Einstellung mehr bei einem sachlichen Zuständigkeitswechsel (GLF SC 4.002).

2. Redaktionelle Änderung (GLF SC 4.406).

3. Bei einem Umzug innerhalb einer regionalen Familienkasse erfolgt eine Setzung der Wiedervorlage, wenn die Änderung der Teamzugehörigkeit nicht abgeschätzt werden kann (GLF SC 4.407).

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

Es sind redaktionelle Anpassungen erfolgt, die zu einem besseren Verständnis der Prozesse beitragen (GLF/AH EZ 1.001, 1.004a, 1.004b, 1.005, 1.204, 1.304, GLF SC 3.001a, 3.001b, 3.004a, 3.004b, 3.005, 3.204).

Die Ablösung der virtuellen Mitarbeiter und Bereitstellung des Basisdienstes OPTTEAMS (Operativ-Team-System) in VerBIS zur Programmversion (PRV) 20.01 führte zu einer Änderung der Bezeichnung in den Arbeitshilfen.

Die Arbeitsmittel des Kundenportals hinsichtlich der zu verwendenden Kommunikationskanälen mit der Service Center Technologie (Voxtron Communication Center) harmonisiert, die Nutzung von Fax wird entfernt (GLF SC 3.001a).

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Entfällt

gez.

Unterschrift