

# Weisung 202209009 vom 20.09.2022 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

**Laufende Nummer:** 202209009

**Geschäftszeichen:** QUB5 – 6801.4 / 6901.4 / 4113 / 5400.1 / 5402 / 5406 / 6326.2

**Gültig ab:** 20.09.2022

**Gültig bis:** unbegrenzt

**SGB II:** nicht betroffen

**SGB III:** Weisung

**Familienkasse:** Information

**Bezug:**

- Weisung 202204010 vom 22.04.2022 – Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit zum Fahrplan operativer Übergang

---

## Zusammenfassung

Im technischen Support der Service Center wird ein Gesprächsgerüst eingeführt. Für die Eingangszone SGB III, die Service Center SGB III und Familienkasse werden die Arbeitsmittel weiterentwickelt, um beispielsweise unsere Kund:innen über das Online-Erkundungstool „New Plan“ zu informieren oder unsere Kund:innen per Postfachnachricht das Merkblatt 1 zuzustellen. Die Arbeitshilfe operative Führungsprozesse im SGB III für die Teamleitung Eingangszone, sowie die Instrumente der Qualitätssicherung im Kundenportal sind an diese Weiterentwicklungen angepasst.

## 1. Ausgangssituation

Das Kundenportal ist ein serviceorientierter Dienstleister für die Kundinnen und Kunden der BA und für die beteiligten Organisationsbereiche in den Agenturen für Arbeit.

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

## 2. Auftrag und Ziel

### 2.1 Gesprächsgerüst für den technischen Support

Im technischen Support der Service Center wird für eine einheitliche Gesprächsführung ein Gesprächsgerüst eingeführt.

Das Gesprächsgerüst bietet den Mitarbeitenden Unterstützung in den Phasen der Gesprächsführung und Orientierung, wie die einzelnen Phasen einheitlich zu behandeln und abzuschließen sind.

### 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 20.09.2022 veröffentlicht.

Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen Eingangszonen

Gesprächsleitfäden Service Center SGB III

EMB-Arbeitshilfen für die Service Center SGB III


Gesprächsleitfäden Service Center Familienkasse

Überblick der Anpassungen:

#### Eingangszonen und Service Center SGB III

Die Bundesagentur für Arbeit hat das berufliche Online-Erkundungstool „New Plan“ erstellt. Dies kann Kund:innen helfen, ihre Stärken zu entdecken und bietet Ideen zu beruflichen Alternativen, sowie auch eine Suche nach konkreten Weiterbildungen. New Plan kann auch zur Vorbereitung auf das Beratungs- oder Vermittlungsgespräch genutzt werden. Die Eingangszonen SGB III und Service Center SGB III informieren unsere Kund:innen, mit Ausnahme von arbeitslosen und von Arbeitslosigkeit bedrohten Personen (GLF/AH EZ 1.001, 1.103, 1.410; GLF SC 3.001a, 3.001b, 3.103, 3.410).

Kund:innen, die sich heute bei der telefonischen Meldung nach § 38 SGB III für eine Online-Antragstellung auf Arbeitslosengeld entscheiden, erhalten das Merkblatt 1 im Format Papier zugesandt. Ab September 2022 erhalten diese Kund:innen das Merkblatt 1 per Postfachnachricht an ihren Online-Account. Die betroffenen Kund:innen werden bei der




telefonischen Meldung informiert (GLF SC 3.001a, 3.001b). Diese Weiterentwicklung wurde in einem Praxistest vom 11. bis 15.07.2022 an den SC SGB III-Standorten Bielefeld und Dortmund begleitet.

Mit der Veröffentlichung des Leitfadens zur Einleitung frühzeitiger Integrationsaktivitäten in der arbeitnehmerorientierten Arbeitsvermittlung SGB III am 25.04.2022 wurde auch die Rechtsfolgebelehrung beim Versand einer Einladung an Job-to-Job Kund:innen aktualisiert. In der Folge reduzieren sich bei den Kundenanliegen Terminabsage und Meldung einer Arbeitsunfähigkeit die Prozessvarianten. Die Anpassung der Feldbezeichnung in VerBIS von „Anzeige nach § 38 SGB III“ in „Meldung nach § 38 SGB III“ zur Programmversion 22.03 ist in den Arbeitsmittel bereits berücksichtigt (GLF/AH EZ 1.001, 1.003, 1.004a, 1.005, GLF SC 3.001a, 3.001b, 3.003, 3.004a, 3.005).

Mit der Weisung 202204010 wurde die Terminierung zur arbeitnehmerorientierten Vermittlung durch die Eingangszonen und die Service Center nach der Pandemie wieder eingeführt. Wenn das Ende der Arbeitslosigkeit bereits zu einem konkreten Zeitpunkt feststeht (i. d. R. innerhalb der nächsten 2 Monate) ist keine Terminierung bei der Hauptbetreuerin bzw. dem Hauptbetreuer notwendig. Die prozessualen Hinweise in den Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen 1.001 und 3.001a, 3.001b wurden analog zum Leitfaden zum 4-Phasen-Modell angepasst.

Unsere Kund:innen können sich online, persönlich, telefonisch oder schriftlich arbeitssuchend melden. Bei der Meldung in Schriftform bzw. per E-Mail mit unvollständigen Angaben ist ein Anrufversuch bei den betroffenen Kund:innen zur Vervollständigung der Daten in den IT-Fachverfahren notwendig. Sofern die Kund:innen telefonisch nicht erreichbar sind, erfolgt durch die Service Center keine Terminvergabe. Die zuständige Betreuerin bzw. der zuständige Betreuer wird mittels Aufgabe über den Kundenzugang informiert. Die EMB-Arbeitshilfe zur schriftlichen Arbeitssuchendmeldung wurde analog zum Gesprächsleitfaden 3.001b harmonisiert.

Um einen Zahlungsrücklauf und somit die Verzögerung der Auszahlung von Leistungen zu vermeiden, wurde die Kundeninformation um das Thema „Kontoinhaber“ ergänzt. Kund:innen sollten selbst Kontoinhaber oder – bei einem gemeinsamen Konto – zumindest Mitinhaber sein (GLF/AH EZ 1.009 und GLF SC 3.303).



Um Kund:innen bei Anliegen rund um das internationale Recht der Arbeitslosenversicherung qualifiziert und zielführend unterstützen zu können, wird für Mitarbeitende des Kundenportals eine Entscheidungshilfe zur Verfügung gestellt, welche bei der Erkennung der Sachverhalte und der Durchführung der folgenden Arbeitsschritte unterstützt. (GLF/AH EZ 1.305; GLF SC 3.305, FAQ-Kundenportal SGB III in der Kategorie „Internationales Recht AlV“).

Mit der Programmversion 22.02 wurde der Ausbau der DSE-Strecke aus VerBIS umgesetzt. Die Schaltfläche "Asu- / Alo-Meldung am Empfang" und die dazugehörige Funktion entfallen. Bei Nutzung der eServices in der Agentur erfolgt am Empfang keine separate Freischaltung für unsere Kund:innen mehr. Damit entfällt auch die automatisch generierte Aufgabe für das Service Center bei einem vorzeitigen Abbruch der DSE (GLF/AH EZ 1.001 und GLF SC 3.001b).


Die im Jahr 2020 begonnene, sukzessive Einführung der Berufsberatung im Erwerbsleben (BBiE) ist zwischenzeitlich im Bundesgebiet vollständig abgeschlossen.

Eine vorherige Prüfung zum Vorhandensein des Dienstleistungsangebotes ist daher nicht mehr notwendig (GL/AH EZ 1.410; GLF SC 3.410).

Mit dem Gesetz zur Erhöhung des Schutzes durch den gesetzlichen Mindestlohn und zu Änderungen im Bereich der geringfügigen Beschäftigung wird der Mindestlohn ab 01.10.2022 angehoben (GLF/AH EZ 1.411 und GLF SC 3.411).

Kund:innen, die am ersten Tag der Arbeitslosigkeit arbeitsunfähig (ohne bekanntes Enddatum) sind, werden aufgefordert, sich bei Arbeitsfähigkeit sofort, spätestens am 1. Tag der Gesundheit, bei der Agentur für Arbeit zu melden.

Es besteht eine Beratungspflicht gegenüber diesen Kund:innen, dass bei einer Verschlechterung des Gesundheitszustandes ggf. ein Verdachtsfall § 145 SGB III vorliegen könnte. Daher sind Kund:innen in diesen Fällen darauf hinzuweisen, dass bei einer derartigen Verschlechterung des Gesundheitszustandes, bei welchen die Kund:innen voraussichtlich dauerhaft nicht mehr arbeiten können, eine erneute Vorsprache erfolgen soll (GLF/AH EZ 1.001, GLF SC 3.001a, 3.001b).



Kund:innen, die allgemeine Informationen vom Betriebsnummernservice der Bundesagentur für Arbeit (BNS) möchten, sind auf den Internetauftritt zu verweisen. Eine Rufnummer für externe Kund:innen existiert nicht mehr. Die Betriebsnummer ist aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung ausschließlich elektronisch zu beantragen (GLF SC 3.017).

#### Service Center Familienkasse

Die Kindergrundsicherung ist eines der zentralen Vorhaben der Bundesregierung in der 20. Legislaturperiode. Der Sofortzuschlag ist ein erster Schritt der Bundesregierung auf dem Weg zur Kindergrundsicherung, mit der alle Kinder und Jugendlichen, die Unterstützung brauchen, unbürokratisch und direkt erreicht werden sollen. Bezieher von Kinderzuschlag erhalten den Kinder-Sofortzuschlag für leistungsberechtigte Kinder ab 1. Juli 2022 in Höhe von monatlich 20 Euro. Die Auszahlung erfolgt im Rahmen der automatischen Anhebung des Höchstbetrages von 209 auf 229 Euro pro Kind und Monat. Die prozessualen Hinweise sind im Gesprächsleitfaden 4.101b aktualisiert.

Entfällt bei Kund:innen der Bezug des Kindergeldes durch die Beendigung des Dienstverhältnisses im öffentlichen Dienst, ist zur Kommunikation an die zukünftig zuständige Familienkasse eine Ticketvorlage (Wegfall öD-Bezug) zu verwenden (GLF SC 4.406).

Eine Bescheinigung über den Kindergeldbezug kann ab sofort auch durch das Service Center erstellt werden, wenn eine laufende Anrechnung zu berücksichtigen ist (GLF SC 4.601).

### **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 erfolgen redaktionelle Anpassungen, welche zu einem besseren Verständnis des Prozesses beitragen (GLF AH/EZ 1.001, 1.004a, 1.005, 1.006, 1.007, 1.008a, 1.008b, 1.404, GLF SC 3.003, 3.004a, 3.005, 3.006, 3.007, 3.008a, 3.404).

In die Anlagen 4 und 7 der Arbeitshilfe operative Führungsprozesse im SGB III und in die Anlagen 2.2.1 und 2.2.3 der Instrumente der Qualitätssicherung im Kundenportal werden die o.g. Prozessänderungen eingearbeitet sowie redaktionelle Weiterentwicklungen vorgenommen.

## **5. Haushalt**

Entfällt

## **6. Beteiligung**

Entfällt