

# Weisung 202408001 vom 05.08.2024 – Einführung Personalisierungsvorgabe für Kundenportal und Arbeitsvermittlung sowie Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

<b>Laufende Nummer:</b>	202408001
<b>Geschäftszeichen:</b>	KPI4 – 6801.4 / 6901.4 / 5400.1 / 1442.1
<b>Gültig ab:</b>	05.08.2024
<b>Gültig bis:</b>	unbegrenzt
<b>SGB II:</b>	nicht betroffen
<b>SGB III:</b>	Weisung
<b>Familienkasse:</b>	Information

---

## Zusammenfassung

Für den Bereich des Kundenportals sowie der Arbeitnehmerorientierten Vermittlung werden verpflichtende Arbeitshilfen zur Personalisierung in BK und VerBIS zur Verfügung gestellt.

So wird ein wesentlicher Beitrag zur Reduzierung freier E-Mails geleistet.

Die Prozesse des Kundenportals werden weiterentwickelt. Hierbei werden fachliche

Anpassungen, z.B. in Verbindung mit der Kassensicherheit oder dem

Informationsfreiheitsgesetz vorgenommen, sowie technische Aspekte z.B. in Verbindung mit den Verfahren ADEBAR oder EDA-SVZ beschrieben.

## 1. Ausgangssituation

Das Kundenportal ist 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.

Da die Kommunikation mit Kundinnen und Kunden noch nicht rein digital abgewickelt werden kann, ist die Kommunikation per Briefpost bis auf weiteres ein wichtiger Ausgangskanal der

Bundesagentur für Arbeit. Gleichwohl bietet auch dieser Kanal verschiedene Möglichkeiten die Online-Strategie der BA zu unterstützen, welche bisher jedoch nicht vollumfänglich genutzt werden.

## **2. Auftrag und Ziel**

### **Online-Kommunikation**

Es ist nicht vereinbar mit der Online-Strategie der BA, dass E-Mail-Adressen (persönliche Postfächer, Teampostfächer, Liegenschaftspostfächer) weiterhin auf Anschreiben etc. bekannt gegeben werden.

Unsere eServices stehen den Kunden 24/7 und ortsunabhängig zur Verfügung, erhöhen die Datenqualität und können in der Bundesagentur für Arbeit auch ortsunabhängig bearbeitet werden. Zudem bilden sie eine wichtige Grundlage für die Automatisierungspotenziale.

Um die Nutzung der eServices voranzutreiben, werden einheitliche und verpflichtende Arbeitshilfen zur Personalisierung der Mitarbeitenden in der Arbeitnehmerorientierten Vermittlung und im Kundenportal (Eingangszone SGB III; Service Center SGB III und Service Center SGB II) erstellt.

Um hier ein einheitliches Bild in der Außenkommunikation zu wahren, wird daher im BA-Intranet je eine Arbeitshilfe zur BK-Personalisierung und zur VerBIS Personalisierung zur Verfügung gestellt, welche einen stärkeren Fokus auf die Online-Produkte (eServices bzw. jobcenter.digital) legen.

### **Weiterentwicklung der Prozesse in den Eingangszonen und Service Centern**

Zur Sicherstellung qualitativ hochwertiger Prozesse, sind aktualisierte Arbeitsmittel des Kundenportals im BA-Intranet mit dem Stand 05.08.2024 veröffentlicht.

Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen Eingangszonen

Gesprächsleitfäden Service Center SGB III

EMB-Arbeitshilfen für die Service Center SGB III

Gesprächsleitfäden Service Center Familienkasse

### **Überblick der Anpassungen:**

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

1. Die BA ist zur Beauskunftung von allgemeinen und nicht kundenbezogenen Anfragen im Sinne des Informationsfreiheitsgesetzes (IFG) gesetzlich verpflichtet. Da diese oft auf elektronischen Weg übersandt werden, wird der Umgang mit

diesen Anfragen in der Arbeitshilfe zur E-Mail-Bearbeitung geregelt (EMB AH Grundsätzliche Rahmenbedingungen (PDF, Stand 31.05.2024)).

2. Durch Inkrafttreten einer gesetzlichen Änderung in § 18i Abs. 2 SGB IV zählt seit dem 1. Januar 2024 zu den erforderlichen Angaben, bei Beantragung einer Betriebsnummer, auch die Unternehmensnummer der Unfallversicherung. Weitergehende Fragen zur Unternehmensnummer beantworten die jeweils zuständigen Träger der Unfallversicherung. Die maschinelle Ausfüllhilfe „sv.net“, die ehemals für die Übermittlung von Änderungen an betrieblichen Angaben an die BA genutzt werden konnte, wurde durch das „SV-Meldeportal“ abgelöst. (GLF 3.017(PDF, Stand 05.08.2024))
3. Es erfolgt eine fachliche Anpassung der BK-Vorlage ID 18504. Es wurde ein Leitfaden, bzgl. Importes des Scanauftrages von der BK-Vorlage in die EAKTE, ergänzt. (GLF EZ 1.001(PDF, Stand 19.07.2024))
4. Die Eingangszone setzt den Austausch der Sozialversicherungsdaten des Kunden, an den ausländischen Träger, mit dem ADEBAR Verfahren in Gang. Die deutsche Agentur für Arbeit bestätigt die persönliche Vorsprache des Kunden, durch das Ausfüllen des SED Formulars. Sobald dieses Formular bei dem ausländischen Träger eingeht, kann die Auszahlung der Geldleistung fortgesetzt werden. (Aufgabensteckbrief 1.305c (PDF, Stand 05.08.2024))
5. Die Kommunikation mit den ausländischen Trägern erfolgt grundsätzlich über ADEBAR. Dort sind alle SED Formulare abrufbar. (Aufgabensteckbrief 1.305f (PDF, Stand 05.08.2024)) Es erfolgt eine Verlinkung auf das ADEBAR Verfahren (GLF 1.305(PDF, Stand 12.05.2023))
6. Es wurden redaktionelle Anpassungen zur Vervollständigung von Sachverhalten sowie zu einem besseren Verständnis vorgenommen. (GLF/AH EZ 1.001 (PDF, Stand 19.07.2024), 1.004a (PDF, Stand 05.06.2024), 1.203 (PDF, Stand 19.07.2024); GLF SC 3.001a (PDF, Stand 05.08.2024), 3001b (PDF, Stand 05.08.2024), 3.203 (PDF, Stand 05.08.2024)).
7. Sofern sich Kund:innen abmelden, ist die Prüfung laufender Leistungen notwendig, um sicherzustellen, dass diese bei Bedarf beendet werden. Zur Sicherstellung der ggf. notwendigen Zahlungseinstellung von Förderleistungen, insbesondere der Leistungen Übergangsgeld, Ausbildungsgeld oder Berufsausbildungsbeihilfe, wurden Konkretisierungen vorgenommen (GLF EZ 1.004a (PDF, Stand 05.06.2024), 1.004b (PDF, Stand 16.11.2020), Aufgabensteckbriefe EZ 1.004a (PDF, Stand 05.08.2024), 1.004b (PDF, Stand



21.06.2019); GLF SC 3.004a (PDF, Stand 05.08.2024), 3.004b (PDF, Stand 05.08.2024))

8. Zur Sicherstellung der Kassensicherheit wurde ab der PRV 23.02 auch die Prüfung von allen Namensänderungen im Vier-Augen-Prinzip notwendig, wenn eine Zahlungsverbindung hinterlegt ist. Die Prüfung bedingt hierbei die Vorlage einer zahlungsbegründenden Unterlage im Sinne der Kassen- und Einzugsbestimmungen der BA (KEBest) und der daraus resultierenden Arbeitshilfe „Prüfung im Vier-Augenprinzip zur Herstellung der Kassensicherheit (PDF, Stand 22.07.2024)“. Die Hinweise zur zahlungsbegründenden Unterlage wurden ergänzt. Die Arbeitsmittel enthalten ab sofort Hinweise zum Umgang mit digital übermittelten Personalausweisen sowie eine Konkretisierung zum Vorgehen, wenn eine Namensänderung bereits, aufgrund prozessualer Notwendigkeit, ohne Nachweis im 2-Augen-Prinzip, erfasst wurde und bei Vorlage einer zahlungsbegründenden Unterlage anhand der Prüfliste bearbeitet werden muss. (GLF EZ 1.001 (PDF, Stand 19.07.2024), 1.009 (PDF, Stand 17.07.2023), Aufgabensteckbriefe EZ 1.001 (PDF, Stand 05.08.2024), 1.009 (PDF, Stand 05.08.2024); EMB-AH SC Mitteilung einer Namensänderung (PDF, Stand 31.05.2024))
9. Insofern sonstige Versicherungszeiten vorliegen, werden diese, seit der Einführung von EDA-SVZ, elektronisch beim zuständigen Sozialversicherungsträger angefragt. Die bisherige Anfragelogik in EDA-SVZ konnte dazu führen, dass von Sozialversicherungsträgern Fälle als "laufend" zurückgemeldet wurden. Es war daraufhin eine erneute Anfrage durch die BA notwendig, um den Sachverhalt zu klären. Um diesen erneuten Arbeitsaufwand zukünftig zu vermeiden, wird die Anfragelogik des "Bis-Datums" bei manuellen Anfragen, in Anlehnung an die automatische Anfrage bei Online Anträgen auf Arbeitslosengeld, angepasst. (GLF EZ 1.001 (PDF, Stand 19.07.2024) und 1.301 (PDF, Stand 22.07.2024), GLF SC 3.001a (PDF, Stand 05.08.2024), 3.001b (PDF, Stand 05.08.2024) sowie 3.301 (PDF, Stand 05.08.2024))
10. Insofern Kund:innen bei einer gemeinsamen Einrichtung (Jobcenter gE) aufstockend Leistungen beziehen und den Umzug mehr als 6 Wochen verspätet mitteilen, wird zukünftig nicht mehr vollständig in VerBIS abgemeldet. Fortan erfolgt, neben der Erfassung des Lebenslaufeintrages „mangelnde Verfügbarkeit“, die Stammdatenumstellung auf das zuständige Jobcenter. Der Abmeldeprozess entfällt. (GLF EZ 1.008a (PDF, Stand 18.03.2024), GLF SC 3.008a (PDF, Stand 05.08.2024))



11. Im Service- und Online-Center mit Leistungs-Know-How (SOC-L) werden Optimierungen bei bestehenden Prozessen umgesetzt. (GLF 3.004a (PDF, Stand 05.08.2024), GLF 3.006 (PDF, Stand 05.08.2024), GLF 3.007 (PDF, Stand 05.08.2024), GLF 3.008a (PDF, Stand 05.08.2024))
12. Beschäftigte beim Arbeitgeber des öffentlichen Dienstes oder Beschäftigte, die nicht bei einer, der Bundesagentur für Arbeit zugeordneten, Familienkasse beschäftigt sind, sind künftig bei der Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit verortet. Eine Bescheinigungspflicht für den Arbeitgeber des öffentlichen Dienstes oder für nicht der BA zuzuordnende Familienkassen entfällt. Dies erfordert eine fachliche und redaktionelle Anpassung. (GLF SC 3.301 (PDF, Stand 05.08.2024))
13. Wenn Kundinnen und Kunden ihren Termin bei der Arbeitsvermittlung (Einladung Job-to-Job / Ratsuchend) absagen möchten, wird seitens der Mitarbeiterin / des Mitarbeiters des Kundenportals geprüft, ob ein neuer Termin vergeben werden kann. Da bisher nicht definiert war, in wie weit der neue Termin mit Rechtsfolgenbelehrung (Rfb) und Reisekostenhinweis zu versehen ist, wird dies im Gesprächsleitfaden entsprechend geschärft. Die neue Terminvergabe orientiert sich dabei an dem abgesagten Termin. Wenn ein neuer Termin vergeben wird, ist zu prüfen, ob die Arbeitslosigkeit an dem Tag eintritt oder bereits eingetreten ist. Da sich in dem Moment die Situation der Kundin / des Kunden ändert, ist auch die Rechtsfolgebelehrung (Rfb) anzupassen. (GLF EZ 1.003 (PDF, Stand 05.06.2024), GLF SC 3.003 (PDF, Stand 05.08.2024))
14. Kundin oder Kunde möchte einen OTV-Termin in der Eingangszone absagen. Der Datensatz ist vorhanden, jedoch ist der Termin in ATV nicht ersichtlich. Damit die Eingangszone entsprechend informiert werden kann, wird ein Ticket erstellt. Es wird automatisch ein Ticket an die zuständige Eingangszone generiert. (GLF SC 3.003 (PDF, Stand 05.08.2024))

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

1. In KIWI ist immer das Sterbedatum des Kindes zu vermerken. Der Prozess gilt auch für das SC und die Verfahrensschritte wurden ergänzt. (GLF 4.002 (PDF, Stand 12.10.2023))
2. Mit der Weisung Einführung Online-Bekanntgabe in der Familienkasse der BA ist geregelt, dass auch die Schriftstücke den Kundinnen und Kunden online zugestellt werden können. (GLF 4.002 (PDF, Stand 12.10.2023))

3. Ergänzung um Fallgestaltungen, welche von der fallabschließenden Bearbeitung im SC ausgeschlossen sind. Die Änderungen dienen der Einheitlichkeit des Verfahrens. (GLF 4.006 (PDF, Stand 12.10.2023))
4. Zum 31.12.2023 endete die Transformation der Übergabe der Kindergeldfälle aller öffentlichen Dienste. Ab 01.01.2024 ist die Familienkasse der BA für alle ÖD-Fälle zuständig. Ebenfalls erfolgte die Anpassung der Kontaktdaten des Zentralen Kindergeldservice. (GLF 4.406 (PDF, Stand 12.10.2023))
5. Künftige Personendaten dürfen immer durch das SC geändert werden und sind mit einer Wiedervorlage zu versehen. Das Ticket wurde entfernt. (GLF 4.407 (PDF, Stand 16.11.2020))
6. Durch die Änderungen der Zuständigkeiten der einzelnen Familienkassen für das KIZ-Zentrum wurden die Cluster entsprechend angepasst. (GLF 4.802 (PDF, Stand 12.10.2023))
7. Redaktionelle Anpassungen wurden vorgenommen wie Rechtschreibfehler korrigiert bzw. Verlinkungen aktualisiert. (GLF 4.001 (PDF, Stand 25.11.2022); GLF 4.005 (PDF, Stand 12.10.2023); GLF 4.201a (PDF, Stand 12.10.2023); GLF 4.201b (PDF, Stand 20.07.2017); GLF 4.403 (PDF, Stand 12.10.2023); GLF 4.501 (PDF, Stand 20.03.2018); GLF 4.505 (PDF, Stand 12.10.2023))

### **3. Einzelaufträge**

#### Die Agenturen für Arbeit

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden (EZ) und die Arbeitshilfen zur BK- und VerBIS Personalisierung (AnoV und EZ) an.

#### Die Service Center

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden und Arbeitshilfen zur E-Mail-Bearbeitung an.
- wenden die Arbeitshilfen zur BK- und VerBIS Personalisierung an.

## **4. Info**

Entfällt

## **5. Haushalt**

Entfällt

## **6. Beteiligung**

Entfällt