

Weisung 202411002 vom 08.11.2024 – Automatisierung der Online-Arbeitsuchend-Meldung

Laufende Nummer:	202411002
Geschäftszeichen:	KPI4 - 6901.4, 6801.4, 5390.4, 5400.1
Gültig ab:	08.11.2024
Gültig bis:	unbegrenzt
SGB II:	nicht betroffen
SGB III:	Weisung
Familienkasse:	nicht betroffen

Nach erfolgreicher Erprobung werden die durch das Projekt „Automatisierung der Online-Arbeitsuchend-Meldung“ entwickelten Module:


- Automat Online-Arbeitsuchend-Meldung
- Ermittlung der Rentenversicherungsnummer und
- Betreuerzuordnung

in den Agenturen für Arbeit eingeführt, um durch Automatisierung entsprechende Entlastungen im Kundenportal zu generieren.

1. Ausgangssituation

Die Bundesagentur für Arbeit verfolgt in ihrer Strategie für die Zukunft verschiedene Handlungsfelder. Hierzu gehören auch die Handlungsfelder „Digitalisierung“ und „Automatisierung“. Diese Handlungsfelder unterstützen sowohl den erleichterten Kundenzugang als auch die administrativen, sich stets wiederholenden Tätigkeiten und die Ende-zu-Ende-Prozesse, die ebenfalls durch BA der Zukunft verfolgt wurden.

Für unsere Kundinnen und Kunden besteht bereits die Möglichkeit auf digitalem Wege der Arbeitsuchendmeldung nachzukommen. Es fehlt jedoch noch der Aspekt der vollständigen Automatisierung für unsere Mitarbeitenden. Viele Eingaben, die unsere Kundinnen und Kunden vorgenommen haben, müssen durch die Mitarbeitenden im Kundenportal händisch aufbereitet, eingegeben und / oder mindestens geprüft werden. Eine Übernahme der eingegebenen Daten in die betroffenen Fachverfahren (z.B. VerBIS) erfolgt zwar weitestgehend, jedoch sind verschiedene Aufgaben im Nachgang manuell zu bewältigen.



Durch die „Automatisierung der Online-Arbeitsuchend-Meldung“ (OASU) soll der Standardprozess ohne individuelle Abweichungen bzw. Komplikationen zukünftig vollautomatisiert in die betroffenen Fach- und Basisverfahren übertragen bzw. gepflegt werden. Tätigkeiten für manuelle Nacharbeiten, wie z.B. das Anlegen von Aufgaben oder Vermerken, werden ebenfalls automatisiert. Sofern aufgrund von Abweichungen keine vollständige Automatisierung erfolgen kann, soll eine größtmögliche Teil-Automatisierung erfolgen.

Dies erfolgt bis Ende des Jahres 2025 sukzessive im Rahmen folgender Modulinhalte:

1. Automat Online-Arbeitsuchend-Meldung:

Ein neu konzipiertes IT-System bildet im Hintergrund eine zentral definierte Prozesslogik ab und arbeitet automatisch verschiedene Prozessschritte durch. Folgende Funktionen zur automatisierten Bearbeitung der OASU-Meldungen werden sukzessive umgesetzt: Aufgabe erstellen, Kundenanlage in VerBIS, Bearbeitungsvermerk erstellen, Lebenslaufeintrag erstellen, Anmeldung AV, Kundenmerkmale erfassen, Betreuerzuordnung, Stellengesuch erstellen, Termin prüfen.

2. Automatische RV-Nummern-Ermittlung:

Zur Verifizierung der Daten wurde eine Anwendung implementiert, die bei Nichtvorliegen der Rentenversicherungsnummer diese bei der Deutschen Rentenversicherung ermittelt. Die Erfassung der Rentenversicherungsnummern (Sozialversicherungsnummer) erfolgt durch den Automaten.

3. Betreuerzuordnung:

Die Ermittlung bezieht sich auf die Zuständigkeitsorganisation der arbeitnehmerorientierten Vermittlung bzw. die Vermittlung Berufliche Rehabilitation und Teilhabe.

Diese Zuständigkeitsorganisation wird dezentral mit den jeweiligen Zuständigkeitskriterien der Agenturen befüllt. Der Anstoß der automatischen Betreuerzuordnung ist sowohl innerhalb der automatisierten Online-Arbeitsuchend-Meldung als auch manuell z.B. bei persönlichen Vorsprachen oder telefonischen Meldungen möglich.

Dies kann jedoch nur dann erfolgen, wenn die hinterlegten Kriterien zuordnungsfähig, die Regeln hierfür digital modellierbar und im System vorhanden sind. Anderenfalls erfolgt die Zuordnung weiterhin über die entsprechenden Vorgaben im „Informationsportal Service Center & Eingangszone“.

2. Auftrag und Ziel

Durch die Automatisierung der Online-Arbeitsuchend-Meldung sollen langfristig die manuellen Arbeitsschritte für den Standardprozess vollständig, für weitere Prozesse mit individuellen Abweichungen zum Teil entfallen. Durch die Automatisierung der Online-Arbeitsuchend-Meldung findet eine Entlastung von administrativen Aufgabenstellungen statt und verschafft so den Mitarbeitenden des Kundenportals die Möglichkeit, sich auf ihre Kernaufgaben zu konzentrieren. Zudem wird damit auch ein Beitrag zur Bewältigung des drohenden Fachkräftemangels aufgrund der demografischen Entwicklung geleistet.

Die Bearbeitung der manuellen Aufgaben soll weitestgehend automatisiert werden. Hierfür stehen nach dem Flächenrollout, nach erfolgreicher Erprobung in drei Agenturen (AA Bad Hersfeld-Fulda, AA Karlsruhe-Raststatt und AA Sachsen-Anhalt Nord), folgende Module mit dem beschriebenen Funktionsumfang zur Verfügung:

1. Automat Online-Arbeitsuchend-Meldung:

Die Online-Arbeitsuchend-Meldung aus dem eService wird seitens des Automaten entgegengenommen. Die relevanten Bewerberdaten, die bereits im Portal bzw. im Konto durch die Kundschaft angegeben wurden, werden in STEP geprüft und ggf. eine Dublettenprüfung durch das Identitätsmerkmal Rentenversicherungsnummer durchgeführt.


Eine Änderung von Adressen u.ä. wird auch zukünftig ausschließlich über den eService oder im telefonischen bzw. persönlichen Kontakt im Rahmen der Regelungen zur Kassensicherheit erfolgen. Nicht bei jedem Datensatz kann ein vollständiger Dublettenverdacht über die Automatisierung der Online-Arbeitsuchend-Meldung ausgeräumt werden, da hier nur eine Prüfung der Stammdaten erfolgt. In diesen Fällen ist weiterhin eine manuelle Bearbeitung der Online-Arbeitsuchend-Meldung erforderlich.

Die Daten zur Online-Arbeitsuchend-Meldung werden verarbeitet und es wird automatisiert in VerBIS die Aufgabe für das Kundenportal zur Online-Arbeitsuchend-Meldung angelegt. Handelt es sich um einen Bestandskunden, der bereits einen Datensatz in VerBIS hat, wird ein Vermerk in der Kundenhistorie mit den durchgeführten Schritten erstellt.

2. Rentenversicherungsnummer:

Die Rentenversicherungsnummer wird bei der Deutschen Rentenversicherung über das eSolution-Portal angefragt und dem Automaten Online-Arbeitsuchend-Meldung übergeben. Diese wird durch den Automaten in STEP erfasst.

3. Betreuerzuordnung (BetrZO):



Es wird eine Anwendung zur Verfügung gestellt, in der durch die Teamleitungen der Allgemeinen Arbeitsvermittlungsteams und die Teams der Beruflichen Rehabilitation und Teilhabe die Zuordnungskriterien für die Zuständigkeiten vor Ort hinterlegt werden können. Mit dem Flächenrollout stehen in der Anwendung BetrZO folgende Kundengruppen zur Verfügung:

- Reha / SB
- Allgemeine Arbeitsvermittlung

jeweils mit den Zuordnungskriterien „Endziffer der Kundennummer“, Dokumentationskennziffer (DKZ) und den Anfangsbuchstaben des Nachnamens. Die automatisierte Zuordnung für weitere Zuordnungskriterien wird sukzessive jeweils nach Fertigstellung implementiert.

Die zunächst nur manuell anstoßbare Zuordnung erfolgt mittels neu implementierter Schaltfläche in VerBIS. Die Schaltfläche ist nicht nur im Rahmen der Abarbeitung von Online-Arbeitsuchend-Meldungen, sondern bei jeder Arbeitsuchendmeldung (z.B. telefonisch oder persönlich) nutzbar.

Über die Veröffentlichung weiterer Entwicklungsstände wird zukünftig über die entsprechenden Versionsinformationen der Fachverfahren (VerBIS) und für die BetrZO bis zum Projektende per Mail an die verantwortlichen Fachbereiche für Eingangszone und Markt und Integration in den Regionaldirektionen und die Service Center Regionalleitungen informiert. Ab Projektende wird für die BetrZO ebenso über eine entsprechende Versionsinformation informiert.

Für die Service Center werden zum 08.11.2024 die Gesprächsleitfäden 3001a, 3001b und 3410 hier und für die Eingangszonen die Gesprächsleitfäden 1001 und 1410 hier in der aktualisierten Version zur Verfügung gestellt.

Die Einführung der Automatisierung der Online-Arbeitsuchend-Meldung wird durch das Projekt mit verschiedenen Informationsveranstaltungen für die betroffenen Mitarbeitenden begleitet. Die Termine finden während der 43. und 44. Kalenderwoche 2024 statt und werden vom Projekt über die Geschäftsführung der Regionaldirektionen zur Verfügung gestellt.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- stellen die vom Projekt übersandten Termine den betroffenen Mitarbeitenden zur Verfügung.
- informieren die betroffenen Mitarbeitenden in den Agenturen über Veränderungen in den Modulen bis die Produktentwicklung innerhalb der Projektlaufzeit abgeschlossen ist.

Die Regionalleitungen der Service Center

- informieren die betroffenen Mitarbeitenden in den Agenturen über Veränderungen in den Modulen bis die Produktentwicklung innerhalb der Projektlaufzeit abgeschlossen ist.

Die Agenturen für Arbeit

- bestellen ab dem 11.11.2024 für die Teamleitungen der Allgemeinen Arbeitsvermittlungsteams und der Teams der Beruflichen Rehabilitation und Teilhabe die Zuordnungskriterien bei Nutzung der Betreuerzuordnung das erforderliche Recht im IM-Webshop.
- befüllen ab dem 18.11.2024 bei Bedarf je nach Rahmenbedingungen vor Ort die BetrZO mit den vorhandenen Zuständigkeitskriterien.
- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden an.

Die Service Center

- wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden an.

4. Info

Die Zentrale stellt im Intranet Arbeitshilfen zur Verfügung und entwickelt diese nach Bedarf fortwährend weiter. Die Kommunikation erfolgt über die jeweiligen Versionsinformationen der betroffenen Fachverfahren, zusätzlich wird bis zum Ende der Projektlaufzeit (12/2025) per Mail über die Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen Eingangszone der Regionaldirektion bzw. der Regionalleitung Service Center informiert.

Weitere Informationen stehen auch auf der Projektseite zur Verfügung.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift