

# Weisung 202411006 vom 15.11.2024 – Umwandlung des Service Centers Gotha von Service Center SGB II (Dienstleistung Service Center) in Service Center SGB III.

**Laufende Nummer:** 202411006

**Geschäftszeichen:** KPI4 – 6801.4 / 2223 / 1937 / 1104

**Gültig ab:** 15.11.2024

**Gültig bis:** unbefristet

**SGB II:** nicht betroffen

**SGB III:** Weisung

**Familienkasse:** nicht betroffen

## **Bezug:**

- Weisung 202409008 vom 26.09.2024 – Einführung Fachkonzept Gesamthaftes Kundenportal, Version 1.0

## **Aufhebung von Regelungen:**

- 

---

## **Zusammenfassung**

Aufgrund des sich deutlich abzeichnenden Volumenrückgangs im Einkauf der Dienstleistung O.7 Service Center durch die gemeinsamen Einrichtungen sowie einer erwarteten personellen Ergänzung im Personalhaushalt 2025 für die Telefonie SGB III ist eine Weiterentwicklung der bestehenden Service Center Struktur erforderlich.

Das Kundenportal ist gefordert, agil auf die beschriebene Situation zu reagieren und die Organisation der Service Center umzugestalten. Dies erfolgt durch eine dauerhafte Nutzungsänderung des Service Center Gotha von aktuell SGB II-Telefonie zu SGB III-Telefonie zum 01.01.2025.

---

## 1. Ausgangssituation

Hauptursächlich für den sinkenden Dienstleistungseinkauf ist ein starker Rückgang des Anrufvolumens im Jahr 2024 im Vergleich zum Vorjahr. Hieraus ergibt sich ein signifikanter personeller Minderbedarf für die Service Center SGB II im Jahr 2025. Im Gegensatz hierzu verzeichnet die Telefonie SGB III (inkl. Online-Vorgänge) einen starken Volumenanstieg im Jahr 2024. Daher zeichnet sich aufgrund der Ergebnisse der Personalbedarfsermittlung eine personelle Mehrung im Personalhaushalt 2025 für die Telefonie SGB III ab.

## 2. Auftrag und Ziel

Die beschriebene Herausforderung der zwei gegenläufigen Entwicklungen wird durch eine dauerhafte Umwandlung eines SC Telefonie SGB II in ein SC Telefonie SGB III gelöst.

Ab November 2024 beginnen die Vorbereitungen im Service Center Gotha für eine dauerhafte Umwandlung in ein SC Telefonie SGB III.

Es ist geplant, alle notwendigen Schritte zur Nutzungsänderung im 1. Quartal 2025 abgeschlossen zu haben.

Die Qualifizierung wird in 2 Teilschritten erfolgen.


Im November und Dezember 2024 werden in drei durch das QTSC speziell für diese Umstellungsmaßnahme konzipierten Online-Schulungen mit einer Dauer von 10 Arbeitstagen mit anschließender einwöchiger Patenunterstützung die im SC Gotha beschäftigten Mitarbeiter\*innen für die Telefonie SGB III geschult und eingearbeitet (Qualifizierungsphase I).

Im 1. Quartal 2025 erfolgen in dezentraler Verantwortung der Region Ost die weiteren erforderlichen Einarbeitungen in die Themenfelder Sachbearbeitung inkl. VerBIS-Abmeldungen, Bearbeitung der Online-Vorgänge sowie SOC-L (Qualifizierungsphase II).

Diese Zeitschiene wird bei der Neuausrichtung und überregionalen Verteilung des Gesamtvolumens in der Telefonie SGB III angemessen berücksichtigt.

Auswirkungen auf die Gewährung von Funktionsstufen sind zu prüfen und entsprechend der tariflichen Regelungen umzusetzen.

Die Umwandlung des Service Centers Gotha von Service Center SGB II (Dienstleistung Service Center) in Service Center SGB III erfolgt in Ergänzung des bestehenden FOK



Kundenportal. Eine redaktionelle Anpassung des bestehenden Fach- und Organisationskonzeptes (FOK gesamthaftes Kundenportal 1.0) erfolgt zu gegebener Zeit.

### **3. Einzelaufträge**

Die Regionalleitungen der Service Center

unterstützen den Umwandlungsprozess erforderlichenfalls durch überregionale Lastverteilung sowie Patenbereitstellung in der Qualifizierungsphase I.

Die Regionalleitung der Service Center Region Ost

unterstützt, begleitet und koordiniert in enger Abstimmung mit KPI4 den gesamten Umwandlungsprozess.

Das QTSC

konzipiert ein für die Umstellung angepasstes Einarbeitungsprogramm und sichert deren Durchführung durch Fachausbilder\*innen des QTSC ab.

Das Service Center Gotha

stellt die Teilnahme der Mitarbeitenden an den Qualifizierungsmaßnahmen beider Qualifizierungsphasen sicher.

Interner Service Personal

Der zuständige Interne Service Personal stellt die personalrechtliche Umsetzung der Weisung sicher.

### **4. Info**

Entfällt

### **5. Haushalt**

Entfällt

## 6. Beteiligung

Entfällt

gez.

Unterschrift