

Weisung 202502010 vom 21.02.2025 – Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenportal

Laufende Nummer: 202502010

Geschäftszeichen: KPI4 – 6801.4 / 6801.6 / 6802 / 6901.4 / 9010 / 7007.1

Gültig ab: 21.02.2025

Gültig bis: unbegrenzt

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: Weisung

Bezug:

Aufhebung von Regelungen:

Die Arbeitsmittel des Kundenportals werden inhaltlich weiterentwickelt, um zukunftsfähige und kundenorientierte Prozesse sicherzustellen. Hierbei werden fachliche Anpassungen, z.B. in Verbindung mit den Änderungen zahlungsrelevanter Stammdaten, die detailliertere Regelung des Verfahrens zur medizinischen Reha sowie die Möglichkeit zur Speicherung der Telefonnummer im Rahmen der Online Arbeitssuchend-Meldung 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.

2. Auftrag und Ziel

Prozesse in den Eingangszonen und Service Centern



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

Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen Eingangszonen

Aufgabensteckbriefe Eingangszonen

Gesprächsleitfäden Service Center SGB III

EMB-Arbeitshilfen für die Service Center SGB III

Gesprächsleitfäden Service Center Familienkasse

Gesprächsleitfäden Service Center SGB II

Überblick der Anpassungen:

a) Eingangszonen und Service Center SGB III

1. Um das wichtige Thema der Digitalisierung innerhalb der Bundesagentur für Arbeit (BA) zu unterstützen, werden den Mitarbeitenden des Kundenportals detaillierte und auf die Anliegen der Kundinnen und Kunden bezogene Arbeitsmittel zu den Online-Produkten der BA u.a. in der FAQ-Kundenportal zur Verfügung gestellt. Der hierdurch obsolet gewordene Gesprächsleitfaden 3.401 - Allgemeine Anfragen zum virtuellen Arbeitsmarkt wird daher aufgehoben.

2. Laut STEP Arbeitshilfe "Prüfung im Vier-Augenprinzip zur Herstellung der Kassensicherheit"(PDF, Stand 18.11.2024) ist es für die Beurteilung der Schriftefordernis im Rahmen von Änderungen an Zahlungsrelevanten Stammdaten unerheblich, ob aktuell laufende Leistungen im Personendatensatz bestehen. Der bisher notwendige Prüfschritt wurde demnach aus den Arbeitsmitteln (Gesprächsleitfäden EZ SGB III 1.008a, 1.008b,1.213 und Gesprächsleitfäden SC SGB III 3.008a, 3.008b, 3.213 und 3.303) entfernt.

3. Bei rückständigen Arbeitsentgeltzahlungen bzw. einer Antragstellung Insolvenzgeld ist eine zusätzliche Aufnahme einer Arbeitsuchend- bzw. Arbeitslosmeldung geregelt. Bisher wurde bei Unsicherheit der Kundinnen und Kunden diesbezüglich ein Ticket an den OS AlgPlus generiert. Auf dieses Ticket wird nun verzichtet. Es ist Aufgabe des Kundenportales, auf die Rechte und Pflichten hinzuweisen. Der Prozessschritt wurde aus den Arbeitsmitteln entfernt und zugleich redaktionelle Änderungen vorgenommen. (Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.307 und Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.307)

4. Durch das neue System zur Anmeldung und Registrierung am BA-Portal gibt es keine Anlage von Internetpersonen mehr. Die bis dahin noch vorhandenen Internetpersonen wurden aufgrund ausbleibender Nutzung der Kundinnen und Kunden (durch das Projekt DIGID) dauerhaft gelöscht, sodass in den betroffenen Arbeitsmitteln der Baustein zum Umgang mit Internetpersonen entfernt wurde (Gesprächsleitfäden EZ SGB III 1.001, 1.022, 1.101, 1.103, 1.204, 1.206, 1.207, 1.301, 1.304, 1.305, 1.307, 1.409; Gesprächsleitfäden SC SGB III 3.001a, 3.001b, 3.102, 3.103, 3.204, 3.206, 3.301, 3.304, 3.305, 3.307, 3.410 und E-Mail Arbeitshilfe Gleichstellung)

5. Im Zuge der zunehmenden Komplexität und Individualisierung der Anliegen unserer Kundinnen und Kunden im Bereich der medizinischen Rehabilitation ist es erforderlich, die Prozesse, die im Zusammenhang mit der Mitteilung, Entlassung, Verschiebung oder dem Nichtzustandekommen der medizinischen Rehabilitation stehen, klarer und detaillierter zu regeln. Ziel ist es, eine einheitliche, transparente und nachvollziehbare Vorgehensweise zu schaffen, um sowohl die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden als auch die Anforderungen an eine korrekte Dokumentation zu berücksichtigen. (Aufgabensteckbrief EZ 1.006, Gesprächsleitfäden EZ SGB III 1.006 und Gesprächsleitfäden SC SGB III 3.006)

6. Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer können nach §87a SGB III für die Teilnahme an einer geförderten beruflichen Weiterbildung einen monatlichen Zuschuss (Weiterbildungsgeld) erhalten. Die Abwicklung dieser Zahlungen erfolgt nicht über die in STEP hinterlegte Bankverbindung, sondern direkt über ERP.

Teilt dieser Personenkreis eine verarbeitbare Änderung einer Bankverbindung im Sinne der Arbeitshilfe „Prüfung im Vier Augenprinzip zur Herstellung der Kassensicherheit“ mit, ist neben der ggf. notwendigen Änderung der Bankverbindung in STEP auch eine Änderung in ERP anzustoßen, um reibungslose Zahlungen der Leistungen sicherzustellen. Dies geschieht nach einer entsprechenden Prüfung des Bezugs von Weiterbildungsgeld per Bearbeitungsauftrag in der EAKTE SGB III (Gesprächsleitfäden EZ SGB III 1.009, 1.213; Gesprächsleitfäden SC SGB III 3.303, 3.213; E-Mail-Arbeitshilfe Änderung der Bankverbindung).

7. Die Bundesagentur für Arbeit will ihre Dienstleistungen allen Kundinnen und Kunden barrierefrei zur Verfügung stellen. Aus diesem Grund wurde die Verpflichtung zur Angabe einer Telefonnummer im Rahmen einer Online-Arbeitsuchendmeldung entfernt. Nur wenn der Verarbeitung der freiwillig angegebenen Telefonnummer zugestimmt wurde, wird diese an die BA übermittelt und ist in der Aufgabe zur Online-Arbeitsuchendmeldung ersichtlich. In

diesen Fällen kann die Telefonnummer künftig in STEP gespeichert werden.
(Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.001)

8. Mit der Programmversion (PRV) 25.03 wird in den Kundendaten der Abschnitt "Kinder unter 15 Jahren" in "Kinder unter 18 Jahren" umbenannt. Um eine Unplausibilität zwischen STEP und VerBIS zu harmonisieren, sollen zukünftig alle minderjährigen Kinder unter 18 Jahren erfasst werden.

Hintergrund hierfür ist die Definition des Familienstandes "alleinerziehend", die sich auf zu berücksichtigende minderjährige, also unter 18jährige Kinder, bezieht. (Gesprächsleitfäden EZ SGB III 1.001, 1.410 und Gesprächsleitfäden SC SGB III 3.001a, 3.410)

9. Die Rechtsbehelfsbelehrung im Rechtskreis SGB III wird zum 17.03.2025 überarbeitet. Die neue Fassung berücksichtigt u. a. gesetzliche Änderungen und ist kompakter sowie kundenfreundlicher gestaltet. Sie ist auch zukunftsfest, da die Erläuterungen zu den verschiedenen Möglichkeiten der elektronischen Widerspruchseinlegung ins Internet überführt werden (Aufgabensteckbrief EZ 1.023; Gesprächsleitfaden EZ SGB III 1.023, 1.213; Gesprächsleitfaden SC SGB III 3.023, 3.213).

b) Service Center Familienkasse

1. Zur Klarstellung des Prozesses wurde die Definition zur Nutzung des "Zahlungseinstellung für ein Kind" ausführlicher erfasst. Die Änderungen dienen der Einheitlichkeit des Verfahrens (Gesprächsleitfaden FamKa 4.002).

2. Durch technische Optimierungen in VCC gab es auch Anpassungen in der Anzeige der Anrufenden für die TSB. Das Thema, über welches die TSB am System eingeloggt sind, wird nicht mehr am Telefon angezeigt und der Hinweis hierzu wurde entfernt (Gesprächsleitfaden FamKa 4.004).

3. Durch Prozessoptimierungen für die Kundinnen und Kunden dürfen bestimmte Fallgestaltungen, wie z.B. Antragstellung online, direkt im Rahmen der fallanschließenden Bearbeitung durch das SC erledigt werden. Aus diesem Grund erfolgt die Streichung dieser Fallgestaltungen als ausgeschlossene Fälle, da eine Bearbeitung jetzt möglich ist (Gesprächsleitfaden FamKa 4.006).

4. Durch die Erhöhung der Minijobgrenze ab 01.01.2025 auf 556 Euro monatlich wurden die Beträge entsprechend angepasst (Gesprächsleitfaden FamKa 4.101a).

5. Die Höhe des Kinderzuschlages wurde auf Grundlage der Anpassungen zum Kindersofortzuschlag für das Jahr 2025 erhöht und die Beträge wurden entsprechend angepasst (Gesprächsleitfaden FamKa 4.101b).
6. Die korrekte Bezeichnung des Tickets zum Rückruf aus Beratungsvermerke wurde im Gesprächsleitfäden ergänzt (Gesprächsleitfaden FamKa 4.204).
7. Durch die Differenzierung des Verfahren, wann eine erneute Berechtigtenbestimmung bei Heirat der Berechtigten notwendig ist, soll den Prozess klarer abbilden (Gesprächsleitfaden FamKa 4.403).
8. Durch die Anpassungen der Zuständigkeiten der KiZ-Zentren ist es zum Wegfall der Cluster-Gliederung gekommen und diese wurde entfernt. Weiterhin wurden noch weitere Prozessschritte klarer formuliert hinsichtlich der Buchung, da diese nicht mehr über ATV sondern PTV gebucht werden dürfen (Gesprächsleitfäden FamKa 4.801, 4.802).
9. Redaktionelle Anpassung wurden vorgenommen wie Rechtschreibfehler korrigiert bzw. Verlinkungen aktualisiert (Gesprächsleitfäden FamKa 4.003; 4.007; 4.103; 4.201c; 4.202; 4.205; 4.301; 4.401; 4.405; 4.406; 4.407; 4.409a; 4.409b; 4.601; 4.701; 4.702; 4.703).

c) Service Center SGB II

1. Mit der Programmversion (PRV) 25.03 wird in den Kundendaten der Abschnitt "Kinder unter 15 Jahren" in "Kinder unter 18 Jahren" umbenannt. Um eine Unplausibilität zwischen STEP und VerBIS zu harmonisieren, sollen zukünftig alle minderjährigen Kinder unter 18 Jahren erfasst werden.

Hintergrund hierfür ist die Definition des Familienstandes "alleinerziehend", die sich auf zu berücksichtigende minderjährige, also unter 18jährige Kinder bezieht. (Gesprächsleitfäden SC SGB II 2.001).

3. Einzelaufträge

Die Agenturen für Arbeit

wenden die aktualisierten Gesprächsleitfäden/Arbeitshilfen und die Aufgabensteckbriefe an.

Die Service Center

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

4. Info

Die Mappen „Training am Arbeitsplatz“ und deren Anlagen wurden überarbeitet und zusammengefasst. Die Veröffentlichung erfolgt zum 01.04.2025 für das Kundenportal SGB III, die Service Center SGB II, Familienkasse und technischer Support im BA-Intranet auf der Seite „Qualitätssicherung“.

Durch die Veröffentlichung werden die bisherigen Arbeitsmittel zum Training am Arbeitsplatz vollständig ersetzt. Die neu zur Verfügung gestellten Arbeitsmittel umfassen Materialien sowohl für Führungskräfte als auch Mitarbeitende. Mit den neuen Arbeitsmitteln werden die kommunikativen Fähigkeiten der Mitarbeitenden noch besser gestärkt und ausgebaut.

Die Arbeitsmittel des Kundenportals der Rechtskreise SGBIII, SGB II sowie der Familienkasse und des technischen Supports (Gesprächsleitfäden, EMB-Arbeitshilfen, Aufgabensteckbriefe) werden im Jahr 2025 sukzessive in eine gendersensible Sprache überführt. Auf eine gesonderte Kennzeichnung der Änderungen wird hierbei verzichtet.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Entfällt

gez.

Unterschrift