

Weisung 201707018 vom 20.07.2017 - Erweiterung der Kontaktdaten um die persönliche Durchwahl-Telefonnummer bei enger AN-Kundenbetreuung

Laufende Nummer: 201707018

Geschäftszeichen: IF2 – 5400.1 / 5400.16 / 6085 / 1442.1

Gültig ab: 20.07.2017

Gültig bis: 19.07.2022

SGB II: Information

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Weisung 201603009 vom 21.03.2016 – Fachliche Weiterentwicklung der Konzeption Inga SGB III sowie Anpassung der Arbeitshilfe
- Versionsinformation VerBIS PRV 17.02

Die Herausgabe der Durchwahl-Telefonnummer im Kontext von Dienstleistungen mit direktem Zugang zur Vermittlungs- und Beratungsfachkraft (VBF) und einem engen Kundenkontakt trägt zu einer intensiveren Zusammenarbeit zwischen AN-Kunden/innen und persönlichen Ansprechpartner/innen in den Agenturen für Arbeit (AA) bei. Mit der VerBIS-Programmversion 17.02 wird dieses technisch besser unterstützt.

1. Ausgangssituation

Für arbeitnehmerorientierte VBF der AA war es bislang nicht vorgesehen, die persönliche Durchwahl-Telefonnummer auf Dokumenten, die aus VerBIS heraus generiert werden (wie z. B. Einladungsschreiben, Eingliederungsvereinbarungen, Vermittlungsvorschläge) auszuweisen. Als Kontaktdaten für AN-Kunden/innen waren ausschließlich die zuständigen Servicecenter (im Sinne der KuZ-Logik) auswählbar.

Bei Dienstleistungen der AA mit direktem Zugang der AN-Kunden/innen zur VBF und einem engen Kundenkontakt – wie bei der internen ganzheitlichen Integrationsberatung SGB III

(Inga) - ist die Herausgabe der persönlichen Durchwahl-Telefonnummer, um die direkte telefonische Kontaktaufnahme zu gewährleisten, erforderlich. Ferner bildet die bisherige Auswahlmöglichkeit den gegenüber den Kunden/innen zugesicherten direkten Zugang zu seinem/r persönlichen Ansprechpartner/in nicht ab.

2. Auftrag und Ziel

Mit der Erweiterung der Kontaktdaten für Bewerber um die persönliche Durchwahl-Telefonnummer in den VerBIS-Organisationsdaten (ab VerBIS-Programmversion 17.02) wurde für die arbeitnehmerorientierte VBF in den AA die Möglichkeit geschaffen, auch die persönliche Durchwahl-Telefonnummer auf Dokumenten im Kundenkontakt auszuweisen.

Von der Auswahl ist nur in den Fällen Gebrauch zu machen, wenn ein direkter Zugang von AN-Kunden/innen zur VBF und ein enger Kundenkontakt konzeptionell vorgesehen ist. Dies betrifft derzeit ausschließlich die Dienstleistung Inga. Durch die direkte telefonische Erreichbarkeit der persönlichen Ansprechpartner/innen kann eine intensivere Zusammenarbeit zwischen AN-Kunden/innen und persönlichen Ansprechpartnern/innen erreicht werden. Dabei ist jedoch eine telefonische Erreichbarkeit im Rahmen der bundesweit einheitlichen und kommunizierten Servicezeiten sicherzustellen (Montag – Freitag von 08:00 – 18:00 Uhr).

Zusätzlich ist zu beachten, dass die Herausgabe der persönlichen Durchwahl-Telefonnummer des/der Ansprechpartners/in nur einen Aspekt zur Sicherstellung des direkten Zugangs sowie einer engen Zusammenarbeit mit den Kunden/innen in den aufgezeigten Fällen darstellt.

3. Einzelaufträge

entfällt

4. Info

Information 201707019 vom 20.07.2017

5. Koordinierung

entfällt

6. Haushalt

entfällt

7. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

gez.

Unterschrift