

Vermerk

Aktenzeichen:

OrgZeichen: 615.Z
Name: Herr Jan Petzold
Datum: 20. September 2013

Dienstanweisung Präsenzfallmanagement

I. Zielsetzung

Die Organisation im Jobcenter Landeshauptstadt Potsdam (JLP) orientiert sich am KuZ-Modell. Um einerseits den vielfältigen Kundenanliegen gerecht zu werden und andererseits die Beratungskapazitäten im Bereich Markt und Integration so effektiv wie möglich einzusetzen, werden abweichend vom KuZ-Konzept Präsenzfallmanager (PFM) installiert.

Dadurch wird eine Leistungssteigerung im Dienste der Kunden erreicht, die Kundenzufriedenheit gesteigert und die Konzentration auf das Kerngeschäft der Beratung und Vermittlung verstärkt.

Die geschäftspolitischen Aufgaben der PFM sind im Zuständigkeitsbereich die Integration in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung und die Sicherstellung der Mindeststandards U25/Ü25. Die Verbesserung des integrationswirksamen Handelns der PFM und die Beschleunigung des Integrationsprozesses von arbeitslosen Kunden nach Antragstellung auf Leistungen nach dem SGB II ist oberstes Ziel. Gleichzeitig sind die PFM vor diesem Hintergrund von administrativen Aufgaben zu entlasten, um sich auf den Integrationsprozess zu konzentrieren.

II. Verfahren Einbindung PFM bei Antragstellung SGB II

Kunden die sich im Haus arbeitslos (alo) melden, sprechen in der Eingangszone (EZ) zur Antragstellung auf Leistungen nach dem SGB II vor. In diesem Fall ist ein aktiver Verweis auf telefonische Antragstellung über das Service-Center (SC) nicht zulässig. Ein Verweis auf eine Antragstellung über das SC ist nur zu Randzeiten zulässig (Di/Do Dienstschluss oder bei unzumutbaren Wartezeiten aufgrund überdurchschnittlichen Kundenaufkommens). In der EZ erfolgt ausschließlich die Aufnahme eines „Rumpff“ Bewas einschließlich des Lebenslaufs (Schulabschluss, Berufsabschluss, die letzten sieben Jahre). Anschließend sind die Kunden zum Erstgespräch nach der Beratungskonzeption 4-PM an die PFM weiterzuleiten.

Bei einer Antragstellung auf Leistungen nach dem SGB II über das SC erfolgt die Terminbuchung für Erstgespräche nicht über das SC. Das SC sendet nach Abarbeitung des Gesprächsleitfadens ein Ticket an das PFM Postfach _BA-Jobcenter Landeshauptstadt Potsdam-Präsenzfallmanager. Die PFM buchen dann eigenständig den Kalender in ATV. Damit geht eine bessere Steuerung der Terminvergabe vor dem Hintergrund der Sicherstellung der Mindeststandards (MDS) einher. Wirklich statistikrelevante Fälle sind gezielt zu bearbeiten.

III. Aufgabenkatalog der Präsenzfallmanager

- Führen der Erstgespräche nach der Beratungskonzeption 4-PM
- Sicherstellung der Mindeststandards (MDS)
- ausführliche Beratung zu Integrationsleistungen (VB, AVGS, MAG)
- SteA Suchlauf und VV Ausgabe

- Im Rahmen des Erstgesprächs Angebot einer Maßnahme (wenn eine entsprechende Maßnahme eingekauft wird, z. B. Neukundenaktivierung/Bewerbungstraining)
- Sofortangebot § 15a SGB II
- dringende Vorsprachen, die innerhalb von drei Arbeitstagen geklärt werden müssen, wenn kein Termin beim zuständigen FM möglich (Ausgabe AVGS, MAG innerhalb von drei Arbeitstagen)
- Barzahlung VB
- Fahrkartenausgabe VB
- anlassbezogenen Beauftragung BPS
- Der PFM prüft bei Neukunden, analog zum IMA Konzept, die Profillage in 4PM. Neukunden mit einem Kundenstatus arbeitslos und einer Profillage Markt- oder Aktivierungsprofil werden per Wiedervorlage an das IMA Team (Frau Koch 614.K) gemeldet.
- Alle Neukunden mit einem Nichtaktivierungstatbestand gem. § 10 SGB II und den Profillagen „I“ sowie „Z“ sprechen beim PFM persönlich vor. Dieser trägt die Profillage (mit einem Vermerk zu Standortbestimmung) ein und schließt bei allen I-Kunden eine EGV ab. 4PM soll für alle Antragssteller mit der Profillage „I“ und „Z“ am selben Tag erfolgen. Bei Rechtskreiswechslern, am Tag des Wechsels.
- Jeder PFM ordnet entsprechend der vorliegenden BG Nummer den zuständigen FM als Hauptbetreuer und sich selbst als Nebenbetreuer zu. Die Nebenbetreuung des PFM endet nach der Prüfung der Bewilligung durch den PFM selbst.
- Bestehende Termine in ATV (3 Serviceplätze) müssen kontinuierlich auf Aktualität überprüft und bei Terminabsagen gelöscht und durch ein anderes Erstgespräch ersetzt werden, da die gelöschten Termine die Einhaltung der MDS erhöhen.
- Kunden, die zum Erstgespräch nicht erscheinen, sind telefonisch zu kontaktieren (maximal 3 Anrufversuche innerhalb einer Woche – Anrufvermerk in Verbis dokumentieren) und für den nächstmöglichen Termin beim PFM ins JLP einzuladen. → Ist einer weitere Terminbuchung innerhalb der MDS nicht möglich, sind die Kunden zum Folgetermin direkt beim FM einzuladen.
- (Erst-)Antragssteller, die trotz aller Vorsorge nicht mehr am gleichen Tag eine Beratung eines PFM erhalten können, erhalten für den nächsten Tag einen entsprechenden Termin beim PFM. Die durch die Eingangsberatung ausgehändigten Antragsunterlagen verbleiben beim PFM und werden erst im Termin am Folgetag mit ausgereicht.

Die Eingangszone hat originär die nachfolgenden Aufgaben wahrzunehmen. Maßgebliches Ziel ist die Verringerung der Vorsprachen beim PFM ohne Eil- oder Integrationsbezug. Grundsätzlich sind von der Eingangszone alle Anliegen, die nicht innerhalb von drei Werktagen geklärt werden müssen per Ticket an das Teampostfach mitzuteilen.

- Genehmigung Anträge auf Ortsabwesenheit (OAW), wenn keine offenen VV's vorliegen, kein Termin in der beantragten Ortsabwesenheit fällt und eine gültige EGV vorliegt (sonst nur Ticket an das Teampostfach oder Vorsprache beim PFM)
- Terminvergabe bei FM oder Ticket an Teampostfach
- GEZ, Kita Bescheinigung
- Mobi-Ticket
- Verlängerung Bescheid Erforderlichkeit Wohnungswechsel
- Zusicherung des angemessenen Wohnraumes bei Umzügen innerhalb und außerhalb
- Umzugsbegehren Ticket an Teampostfach
- Ausgabe von Anträgen (VB)
- Annahme von Anträgen (VB) oder sonstigen Unterlagen
- Auskünfte zu Bearbeitungsständen

IV. Organisation der PFM

Die 3 PFM gehören organisatorisch dem Team 618 an. Alle PFM arbeiten ohne BG Zuordnung. Jeder PFM bucht Erstgespräche zeitversetzt und in Absprache mit den anderen PFM's in ATV, damit eine Terminübernahme bei kurzfristigen Ausfällen möglich wird. Alle PFM arbeiten auch bei Personalausfällen oder höherem Kundenaufkommen in der BEO-Reihenfolge, unabhängig von Teamzuständigkei-

ten, die Kunden ab. Sie sind aufgefordert, sich untereinander selbständig abzusprechen und zu vertreten.

Bei unvorhergesehenen Personalausfällen sowie ungewöhnlichem Publikumsandrang ist es die Aufgabe des TL 618.Z die Koordinierung zu übernehmen. Insbesondere bedarf es der Absprache mit 617 bzgl. der Kundensteuerung sowie der Prüfung und Rückkoppelung der Aufgaben seitens des Servicecenters.

V. Abwesenheiten/Vertretungsregelung der PFM

Für Sprechtage (Dienstag und Donnerstag) mit längeren Öffnungszeiten ist eine Früh- und Spätdienstregelung unter den 3 PFM's sicherzustellen. Zur Unterstützung der Spätdienste legen alle Teams (614, 615, 616 sowie 618) einen FM zur Unterstützung für alle Diensttage und Donnerstage fest. Die für die Unterstützung zuständigen FM sind via Liste eine Woche vorab an TL 618.Z durch die anderen Teamleiter mitzuteilen. Die unterstützende Abarbeitung der FM erfolgt analog zur Teamzugehörigkeit und nicht mehr entsprechend der BEO Reihenfolge. Diese Regelung greift nur bei hohem Kundenaufkommen in den Randzeiten.

Es ist sicherzustellen, dass die PFM den zulässigen Arbeitszeitrahmen von 10 Stunden täglich nicht überschreiten. Es ist weiterhin sicherzustellen, dass jeder PFM seine gesetzlich vorgeschriebenen Pausen einhält. Die Mittagspausen sind im Zeitraum 12.30 – 14.00 Uhr sicherzustellen. Es geht jeweils ein PFM für 30 Minuten in die Mittagspause. In der Abwesenheitszeit übernehmen die anderen beiden PFM die Sicherstellung der Kundenvorsprachen.

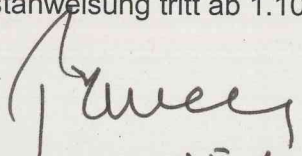
Die geplante Urlaubsvertretung der PFM's ist grundsätzlich untereinander abzustimmen. Es darf immer nur ein PFM im Urlaub sein. Der ATV Kalender ist während der Urlaubszeit zu sperren. Kurzfristige Abwesenheitszeiten der PFM's aufgrund von (Urlaub, Guthabenausgleich, Krankheit) sind ebenfalls unter den PFM's sicherzustellen, auch wenn eine temporäre Steigerung der Arbeitsbelastung zu verzeichnen ist.

Langfristige Abwesenheitszeiten (z.B. Erkrankungen) sind dem TL 618.Z zeitnah mitzuteilen. Hier ist der ATV Kalender unter den PFM's untereinander zu organisieren und im Anschluss zu sperren. Der TL 618.Z gibt eine entsprechende Information an die Integrationsteams (614, 615, 616 und 618) und koordiniert die Vertretungsregelung. Jedes Team muss dann unterstützend analog zur Teamzuständigkeit die Kundenvorsprachen aus BEO mit übernehmen. Im Bedarfsfall werden die Termine aus ATV entsprechend der Teamzugehörigkeit in die Teams gegeben.

Doppelte Abwesenheitszeiten wie beispielsweise bei geplantem Urlaub nebst einer zusätzlichen Erkrankung werden ebenfalls durch alle Integrationsteam unterstützt. Vorrangig soll der verbleibende PFM die festen ATV Termine sowie spontane ALO-Meldungen übernehmen. Die Teams übernehmen parallel alle anderen Kundenanliegen.

VI. Sonstiges

Diese Dienstanweisung tritt ab 1.10.2013 in Kraft.



05.11.13

Frank Thomann

Geschäftsführer