

## **Prozessbeschreibung zur Bewältigung des ansteigenden Zulaufs der asylberechtigten Kunden mit Anspruch auf Leistungen nach dem SGB II im Jobcenter Stade**

### **Vorbemerkung:**

Im Jobcenter Stade soll zur Erledigung der Aufgaben für die Personengruppe der anerkannten Asylbewerber und Kontingentflüchtlinge ein eigenständiges „gemischtes“ Sonderteam „Asyl/Flüchtlinge“ aus den Bereichen Arbeitsvermittlung und Leistung aufgestellt werden. Das Team „Asyl/Flüchtlinge“ wird zentral in Stade angesiedelt. Die Kunden aus Buxtehude und Drochtersen werden in diesem Sonderteam mitbetreut.

Diese Prozessbeschreibung soll zunächst den Beginn sowie die Startaufstellung des Sonderteams „Asyl/Flüchtlinge“ regeln. Die nachstehenden Regelungen werden aufgrund von Veränderungen im laufenden Prozess möglicherweise alsbald Ergänzungen oder Änderungen nach sich ziehen.

Start: **04. April 2016**

### **1. Im Sonderteam „Asyl/Flüchtlinge“ zu betreuende Personenkreise:**

- Alle Kunden, die nach dem AsylBLG einen Einstellungsbescheid des Landkreises erhalten und ab Folgemonat einen Anspruch auf Leistungen nach dem SGB II haben.
- Alle dem Landkreis Stade zugeteilten Kontingentflüchtlinge, die direkt nach Einreise einen Anspruch auf Leistungen nach dem SGB II haben.
- Zuzüge von außerhalb mit SGB II – Vorbezug bei einem Jobcenter.
- Zuzüge von außerhalb ohne SGB II – Vorbezug bei einem Jobcenter nach Einstellung der Leistungen nach dem AsylBLG.
- Familiennachzüge der o. a. Personengruppen – soweit noch die Betreuung im Team „Asyl/Flüchtlinge“ erfolgt.
- Kunden, die sich verspätet - nach Einstellung AsylBLG - arbeitslos melden (z. B. nach Ende Beschäftigung, ohne Nachweis, sonstige Unterbrechung)

### **2. Personal (5,0 Mitarbeiterkapazitäten – MAK)**

- Arbeitsvermittlung:
  - Frau (= 1,0 MAK)
  - Herr (= 1,0 MAK) – steht frühestens ab 01.07.2016 zur Verfügung.

- Leistungsbereich:  
SB - Frau (= 1,0 MAK) – tats. AZ ist z. Zt. auf die Hälfte der AZ reduziert.  
FA - Frau (= 1,0 MAK)  
FA - Frau, Herr, Frau im Wechsel (= 1,0 MAK).  
Hierfür wird ein Einsatzplan erstellt. Diese rotierende Besetzung erfolgt vorübergehend bis Frau eingearbeitet ist. Spätestens am 01.10.2016 wird Frau fest ins Team Asyl/Flüchtlinge wechseln.

### 3. Führungskräfte:

- Für den Bereich Arbeitsvermittlung übernimmt Herr die Leitung. Vertreter ist Herr .
- Für den Leistungsbereich übernimmt Herr die Leitung. Vertreter ist Herr .

### 4. Vertretungsregelung im Team „Asyl/Flüchtlinge (Erstgespräch und Antragsannahme):

- Arbeitsvermittlung: Der bestehende Jourdienst der AV vertritt Frau . Dabei hat das Erstgespräch im Team „Asyl/Flüchtlinge“ Priorität. Die Arbeitsvermittler im Team „Asyl/Flüchtlinge“ vertreten sich gegenseitig.
- Leistungsbereich: Die Vertretung erfolgt durch die rotierenden Mitarbeiter aus dem Leistungsbereich.
- Die Standorte Buxtehude und Drochtersen unterstützen bei Notwendigkeit nach Absprache unter den beteiligten Teamleitern.

### 5. Regelung „Überlauf“

Soweit die Kapazitäten im Sonderteam „Asyl/Flüchtlinge“ erschöpft oder die Mindeststandards (MDS) gefährdet sind, werden die Kunden wie folgt verteilt bzw. gebucht:

- a) Die Termine für das Erstgespräch und die Antragsannahme werden gleichmäßig auf die beiden Stader Erstgesprächsteams verteilt bzw. gebucht.
- b) Die Erstgespräche im Team „Asyl/Flüchtlinge“ haben Priorität vor den sonstigen Aktivitäten. Falls die MDS gefährdet sind, werden Bestandsarbeiten, Folgeeinladungen usw. zurückgefahren.

## **6. Räumlichkeiten**

- **Ziel:** Sobald der beabsichtigte Umzug des Teams U-25 in die Büroräume „Am Schwingedeich 2, 21682 Stade“ vollzogen ist, soll das Sonderteam „Asyl/Flüchtlinge“ die freiwerdenden Räumlichkeiten vom U-25-Team übernehmen. Das Provisorium im UG wird zurückgebaut und die Unterhalts-SB können zurückkehren.
- Sollte noch vor dem Umzug des U-25 Bereiches eine personelle Aufstockung des Teams erforderlich werden, kann durch die Umplatzierung der Bereiche Aktenhaltung und Außendienst ein weiterer Raum generiert werden. Zusätzlich würde der Schulungsraum U5 als Großraumbüro zur Verfügung stehen.

## **7. Aufgaben des Teams „Asyl/Flüchtlinge“:**

- **Arbeitsvermittlung:**  
Erstgespräche, Kompetenzfeststellungen, Einhaltung der Mindeststandards (MDS), Einleitung von Anerkennungsverfahren, Netzwerkarbeiten, Qualifizierungs- und Integrationsplanung, Maßnahmebetreuung.
- **Leistungsbereich:**  
Antragsannahme, Zahlbarmachung der Leistungen, Bestandsarbeiten, Umzüge, Erstausrüstung, Weiterbewilligungsanträge,

## **8. Dauer (Verbleib der Kunden im Team „Asyl/Flüchtlinge“):**

- Ab Start (04.04.2016) werden die unter Punkt 1 beschriebenen Neukunden im Team „Asyl/Flüchtlinge“ angesiedelt bzw. gebucht.
- Hinsichtlich der Dauer des Verbleibs der Kunden bzw. der Bedarfsgemeinschaft im Team „Asyl/Flüchtlinge“ entscheiden der Arbeitsvermittler und der Sachbearbeiter gemeinsam. Lautet die Konsensentscheidung Abgabe, dann wird die Bedarfsgemeinschaft (BG) an das reguläre Team abgegeben.
- Bestandsfälle verbleiben in den originären Teams. Es erfolgt keine Abgabe an das Team „Asyl/Flüchtlinge“.
- Neuregelung bzw. Änderung erfolgt ggf. nach Auswertung und Absprache.

## **9. Ablauforganisation:**

### **a) Team „Asyl/Flüchtlinge“:**

Soweit Post eingeht oder ein Vorgang entsteht, aber noch keine Kundendaten existieren bzw. noch keine Vorsprache/Arbeitslosmeldung erfolgt ist, werden die Grunddaten in STEP erfasst und eine Allegro-Nr. vergeben sowie eine Akte angelegt.

Insbesondere sind in diesem Zusammenhang die Einstellungsbescheide nach dem AsylBLG und die KdU-Mitteilungen der Kommunen zu nennen.

## **b) Eingangszone.**

- Die potenziellen Kunden gem. Punkt 1 für das Team „Asyl/Flüchtlinge“ melden sich bei erstmaliger Vorsprache im freien Zulauf am Tresen in der Eingangszone Stade zwecks Aufnahme der Arbeitslosmeldung an.
- Bei Vorsprachen in den Standorten Buxtehude und Drochtersen erfolgt ein Verweis auf die zentrale Aufnahme und Bearbeitung in Stade. Ein Merkblatt und/oder Hinweiszettel wird den Kunden mitgegeben.
- Im Backoffice der EZ erfolgt die Anlage eines Kundendatensatzes in STEP – soweit dies im Vorwege noch nicht erfolgt ist – und in VERBIS wird die Arbeitslosmeldung erfasst. Das Antragspaket ALG II wird ausgegeben. Ein gemeinsamer Termin für das Erstgespräch und zur Abgabe der Antragsunterlagen für das neue Team „Asyl/Flüchtlinge“ wird vergeben. Soweit technisch möglich soll der schriftliche Termin zusätzlich auch in der jeweiligen Landessprache vergeben werden. Ein Hinweis dazu erfolgt zu gegebener Zeit.
- Die Eingangszone Stade wird durch Mitarbeiter der Eingangszonen Buxtehude und Drochtersen verstärkt. BUX stellt an je 1 Tag in jeder Arbeitswoche - außer mittwochs - eine Mitarbeiterin ab. DRO stellt an je 1 Tag in jeder 2. Arbeitswoche - außer mittwochs - eine Mitarbeiterin ab. Die jeweiligen Tage werden nach Absprache unter den TL festgelegt.

## **c) Team „Asyl/Flüchtlinge (Erstgespräch und Antragsannahme):**

- Für die terminierten Erstgespräche u. für die Antragsabgabe wird in ATV ein gemeinsamer Kalender (analog Erstgesprächsteams STD 2/9 u. 2/10) angelegt.
- Die Termine werden gemeinsam von je 1 Arbeitsvermittler und 1 Sachbearbeiter oder bei Abwesenheit des Sachbearbeiters von 1 Fachassistenten wahrgenommen.
- Zeitfenster Erstgespräch/Antragsannahme je Termin = 1 Stunde.
- Zunächst werden 4 Termine an 5 Tagen je Arbeitswoche im ATV-Kalender freigeschaltet. Änderung der Regelung bzw. weitere Termine nach Bedarf und Möglichkeiten bzw. Kapazitäten der AV/Leiste und Zulauf der Kunden.

## **d) Team „Asyl/Flüchtlinge (Folgegespräche):**

- Bei Ü-25 – Kunden soll ein Mindestkontakt innerhalb von 3 Monaten erfolgen.
- Bei U-25 – Kunden soll ein Mindestkontakt 1 x im Monat erfolgen.

#### e) Team „Asyl/Flüchtlinge“ (sonstige Termine, Notfälle, weitere Regelungen):

- Notfälle werden über die EZ/Backoffice mittels BEO dem Asylteam zugeleitet. In BEO wird unter *Leiste JC Stade* und *M+I JC Stade* jeweils ein eigenständiger Bereich „Asyl/Flüchtlinge“ eingerichtet.
- Für Terminwünsche im Leistungsbereich – außerhalb der Antragsabgabe und Erstgespräch – wird in ATV ein Serviceplatz eingerichtet. Die Öffnung des Kalenders erfolgt nach Bedarf und vorhandenen Mitarbeiterkapazitäten.
- Für Terminwünsche bei den Arbeitsvermittlern im Team „Asyl/Flüchtlinge“ wird für diese Fallgestaltungen der jeweils eigene ATV-Kalender genutzt.
- Der Mitarbeiter der Leiste, der nicht im Erstgespräch/der Antragsannahme eingebunden ist, hat die Aufgabe diese Termine wahrzunehmen und auch die Notfälle zu bedienen. Soweit erforderlich, wird zu gegebener Zeit durch Mitarbeiter aus den Teams – zunächst die „Freiwilligen“ aus dem Pool – nachgesteuert bzw. unterstützt.
- Für das Team „Asyl/Flüchtlinge“ wird kein eigener Spätdienst eingerichtet.

#### 10. Infrastruktur / EDV:

- Die Arbeitsvermittlung erhält ein eigenes Org.-Zeichen: >> **325**
- Für den Leistungsbereich wird ein eigenes Team in Allegro angelegt: >> **208**

#### 11. Dolmetscher / Sprachmittler:

- Soweit es notwendig ist, steht Frau \_\_\_\_\_ als Übersetzerin zur Verfügung.
- Die im Vorzimmer der Geschäftsführung geführte Liste von Sprachmittlern/Übersetzern kann genutzt werden.
- Die Kunden sollten – wenn irgend möglich – zu den Terminen einen Übersetzer/Sprachmittler mitbringen.

#### 12. Marketing:

##### a) Extern:

- Das Servicecenter ist zu informieren; übernimmt 320A
- Die Internetseite ist zu aktualisieren; übernimmt BL
- Ein Merkblatt/Hinweiszettel wird entworfen und an die jeweiligen Adressaten verteilt; übernehmen 331A + 332A
- Die Arbeitsagentur ist zu informieren; übernimmt Führungsunterstützerin.
- Der Landkreis (Sozialamt) ist zu informieren; übernimmt 332A

- An Infoveranstaltungen der ehrenamtlichen Asylhelfer soll teilgenommen werden; erfolgt nach Bedarf und Absprache d. d. TL

**b) Intern:**

- Transparenz für die JC-Mitarbeiter soll hergestellt werden (Konzept in DB vorstellen, Geschäftsführerbrief, Teamtour der Geschäftsführer).
- Fixer TOP „Asyl/Flüchtlinge“ in Gesamt-DB TL.

**13. Startermin:**

Als Startermin wird einvernehmlich Montag, der 04. April 2016 festgelegt. Ab diesem Tag können Termine für Erstgespräche und Antragsannahme der genannten Personengruppen gem. Nr. 1 in dem freigeschalteten Kalender des Teams „Asyl/Flüchtlinge“ gebucht werden. Ab diesem Tag können die in den Standorten BUX + DRO vorkommenden Kunden an die zentrale Bearbeitung in Stade verwiesen werden.