

# Konzept Neukundensteuerung incl. Not- fallregelung Asylbewerber und Flüchtlinge

Stand: 17.11.2015

aktualisiert am: 10.05.2016



Soweit in diesem Konzept geschlechtsspezifische Personenbezeichnungen verwendet werden, gelten diese Personenbezeichnungen gleichermaßen für Frauen und Männer.

## Inhalt

1. Ausgangssituation.....	- 3 -
2. Zielsetzung.....	- 3 -
3. Umsetzung.....	- 3 -
3.1 Umsetzung bei erhöhtem Kundenaufkommen .....	- 3 -
3.1.1 Eingangszone und Leistungsbereich .....	- 3 -
3.1.2 Vermittlungsbereich .....	- 4 -
3.2. Umsetzung in Notfallsituationen.....	- 6 -
3.2.1 Definition Notfall.....	- 6 -
3.2.2 Feststellung des Notfalls.....	- 6 -
3.2.3 Maßnahmen im Notfall.....	- 6 -
4. Qualifizierung.....	- 7 -
5. Inkrafttreten.....	- 7 -

## **1. Ausgangssituation**

Durch die hohe Zahl flüchtender Menschen ist von erhöhten Neukunden-Zugängen im Jobcenter Cottbus auszugehen. Im Bereich Markt und Integration erfolgt bereits seit dem II. Quartal 2015 eine Betreuung durch eine spezialisierte Integrations- und Vermittlungsfachkraft (IFK).

Sollten die entwickelten Strukturen und Prozesse im Jobcenter Cottbus bei einem sich plötzlich deutlich erhöhendem Kundenaufkommen nicht ausreichend sein, tritt der Notfall ein (siehe Pkt.3.2.).

## **2. Zielsetzung**

Um einen friktionsfreien Regelprozess zu gewährleisten, müssen organisatorische Vorkehrungen durch das Jobcenter getroffen werden. Ziel ist es hierbei neu zugehende Kunden möglichst schnell in die Prozesse des JC zu übernehmen, also Leistungen pünktlich auszus zahlen und schnellstmöglich den Integrationsprozess zu beginnen.

## **3. Umsetzung**

### **3.1 Umsetzung bei erhöhtem Kundenaufkommen**

#### **3.1.1 Eingangszone und Leistungsbereich**

Zur Absicherung des erhöhten Kundenaufkommens werden ab 01.01.2016 zusätzlich in der Eingangszone ein weiterer Mitarbeiter (TE V) und im Leistungsbereich zwei Mitarbeiter (TE V) beschäftigt. Die Bildung von spezialisierten Teilteams erfolgt nicht. Stark schwankende Neuzugänge erfordern eine unmittelbare flexible Anpassung der personellen Ressourcen, die nur durch den Einsatz aller Mitarbeiter der Eingangszone und Leistung gewährleistet werden kann.

Zugangssteuerung:

- Vorsprache in der Eingangszone:
  - Aushändigung des Antrages und Terminvergabe für den Leistungsbereich zur Antragsabgabe innerhalb von 3 Arbeitstagen, sofern innerhalb von 3 Arbeitstagen keine Termine verfügbar sind nimmt der TL EZ direkt Kontakt mit dem TL des betroffenen Leistungsteams auf, der dann weitere Kalenderzeiten für die Terminvergabe öffnet

- Hinweis zur Vorlage der erforderlichen Unterlagen für den Leistungsbereich (siehe Musterakte: Meldebestätigung, ggf. Vorlage eines Beendigungsbescheides bzw. des letzten befristeten Bescheides, Ausweis Aufenthaltstitel, Pass, Bescheid über Anerkennung des Aufenthaltstitels)
  - Kunden auf Krankenkassenwahl hinweisen; Entscheidung soll bei der Antragsabgabe mitgeteilt werden
  - Eintragung des Titels in VerBIS nach Prüfung der Berechtigung
  - Kennzeichnung „Interne Kennung“ in VerBIS (ASYL, FLUE...)
- (Terminierte) Vorsprache im Leistungsbereich zur Antragsabgabe:
    - umgehende Bearbeitung des Leistungsfalles
    - MDS - Kennzeichnung
    - leistungsrechtliche Belehrungen
    - Wohnraumversorgung prüfen unter Beachtung des vereinbarten Verfahrensablaufes in der Kooperationsvereinbarung des FB Soziales mit dem JC Cottbus
    - Krankenkassenzuordnung nach Kundenauskunft vornehmen
    - Anforderung Rentenversicherungsnummer mit STEP
    - ggf. Veranlassung einer Barzahlung bei Erfordernis; sollte eine erforderliche Barzahlung nicht über den Auszahlungsautomat möglich sein, erfolgt die Auszahlung über Schecks (TA ordern bei 20 vorrätigen Schecks im JC nach)
    - Kopie bzw. Info über den Leistungsbescheid an den Arbeitsvermittler

Dolmetscher begleiten die Kunden zur Antragsabgabe, die Abfrage erfolgt in der Eingangszone. Bei Dolmetscherbedarf kann auf unterschiedliche Leistungsangebote zurückgegriffen werden.

### **3.1.2 Vermittlungsbereich**

Im Bereich Markt und Integration wird der Personenkreis der Asylberechtigten durch spezialisierte IFK U25 und Ü25 betreut. Der Betreuungsschlüssel soll im Bereich Ü25 1:200 und im Bereich U25 1:100 nicht überschreiten.

Alle potentiellen Schulabgänger und Jugendliche ohne Berufsabschluss unter 25 Jahren, werden im Rahmen einer Folgeberatung an die Berufsberatung der Agentur für Arbeit Cottbus übertragen. Die Fallübergabe erfolgt i.d.R. im IT-Fachverfahren VerBIS, mittels unterminierte Aufgabe an die BB bzw. in persönlicher Fallübergabe.

Folgende Kriterien sind dabei zu beachten:

- alle potentiellen Schulabgänger

- Jugendliche ohne Berufsabschluss unter 25 Jahren nach Erstberatung SGB II
- Beherrschungsgrad der deutschen Sprache

Alle spezialisierten IFK sind hinsichtlich der Dienst- und Fachaufsicht weiterhin den TL 721 bzw. 722 zugeordnet. Bei unerwartetem Kundenaufwuchs bzw. Personalausfall wird die Betreuung der Asylberechtigten durch alle anwesenden IFK entsprechend der festgelegten Vertretungsregelungen sichergestellt. Die Gesamtverantwortung hinsichtlich der Betreuung, Aktivierung und Integration des Personenkreises trägt die Bereichsleiterin Markt und Integration. Für den Gesamtprozess wurde unterstützend ein Flüchtlingskoordinator im Jobcenter Cottbus benannt.

Die Zugangssteuerung bzw. Information über den Zulauf für die Arbeitsvermittlung erfolgt bei:

- Kontingentflüchtlingen über eine Information aus dem Leistungsbereich
- bei Asylberechtigten über die Information zur Antragstellung in der EZ – wie im regulären Neukundenprozess.

Hierbei werden die BewA Aufnahme und weitere administrativen Vorarbeiten durch die Eingangszone erledigt. Darüber hinaus dokumentiert die EZ bereits, ob der Kunde einen eigenen Dolmetscher zum Erstgespräch mitbringen kann, oder ob (über die eingekaufte Dienstleistung) ein Dolmetscher durch das JC gestellt werden muss.

Die Aufgaben der IFK-Spezialisten beinhalten alle erforderlichen Maßnahmen zur Betreuung, Aktivierung und Integration, insbesondere:

- Durchführung Erstgespräch unter Einhaltung der Mindeststandards,
- Informationen zur den Gesetzmäßigkeiten im SGB II (bei deutlich erhöhtem Zugang auch als Gruppeninformation geplant),
- Nachhaltung und Unterstützung bei der Anmeldung und Teilnahme an Integrationskursen des BMAF, wenn möglich bis zum Erreichen des Sprachniveaus B2, mindestens B1
- ggf. Unterstützung bei der Aufnahme eines Alphabetisierungskurses
- Durchführung von Folgekontakten unter Berücksichtigung des Kundenkontaktdichtekonzeptes (auch während der Teilnahme an Integrations- oder Alphabetisierungskursen),
- Überprüfung eventuell vorhandener Bildungsabschlüsse zur Anerkennung in Deutschland und Unterstützung des Kunden im Anerkennungsprozess durch Benennung der entsprechenden Netzwerke und Institutionen,
- Sofern erste Sprachkenntnisse vorhanden sind, aktives Anbieten über den gAG-S für z.B. MAG,
- Zuweisung in spezielle Arbeitsmarktmaßnahmen (z.B. PerF)

- enge Zusammenarbeit mit dem gAG-S, um mit dem Instrument der bewerberorientierten Stellenakquise eine Integration in Arbeit oder Ausbildung zu erreichen

Sechs Monate nach erfolgreicher Beendigung des Integrationskurses (Sprachniveau B1) wird die Betreuung durch die spezialisierten IFK beendet und die Kunden gehen in den Zuständigkeitsbereich der allgemeinen IFK (nach DKZ) über.

Das Jobcenter Cottbus stellt sicher, dass im Rahmen der dezentralen Ausgestaltung der Schnittstellen regelmäßig eine wechselseitige Information mit der Agentur für Arbeit Cottbus erfolgt. In diesem Zusammenhang wird auf das gemeinsame Schnittstellenkonzept und auf die Kooperationsvereinbarung des Jobcenters Cottbus zur Jugendberufsagentur (JBA) verwiesen.

### **3.2. Umsetzung in Notfallsituationen**

#### **3.2.1 Definition Notfall**

Ein Notfall liegt vor, wenn pro Stunde 70 und mehr Bedarfsgemeinschaften in der Eingangszone vorsprechen. In diesem Fall ist mit Warteschlangen von bis zu 30 Metern außerhalb der Eingangszone, jedoch noch innerhalb des Gebäudes, zu rechnen.

#### **3.2.2 Feststellung des Notfalls**

Der Teamleiter der Eingangszone bzw. dessen Vertreter stellt den Notfall fest und meldet ihn persönlich an die Bereichsleiter und die Geschäftsführung.

Im Sinne eines Frühwarnsystems meldet der Teamleiter der Eingangszone bzw. dessen Vertreter bereits bei 40 Bedarfsgemeinschaften pro Stunde den Bereichsleitern und der Geschäftsführung ein verstärktes Kundenaufkommen.

#### **3.2.3 Maßnahmen im Notfall**

1. Tritt der definierte Notfall ein, erfolgt die Meldung durch den TL Eingangszone persönlich an die Bereichsleiter und an die Geschäftsführung.
2. Die Geschäftsführung ruft den Notfall aus und hebt diesen zur gegebenen Zeit, bei einem erreichten Kundenaufkommen von 40 Bedarfsgemeinschaften pro Stunde innerhalb von zwei Tagen, wieder auf.
3. Die Träger des Jobcenters Cottbus werden durch die Geschäftsführung informiert.
4. Die Geschäftsführung erweitert die Sprechzeiten im notwendigen Umfang entsprechend der aktuellen Lageeinschätzung (z.B. am Montags bis Mittwochs von 8:00 Uhr bis 13:00 Uhr und 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr).

5. In allen Bereichen wird eine aufgabenbezogene temporäre personelle Unterstützung geprüft und umgesetzt. Ist eine personelle Unterstützung in der Eingangszone erforderlich, so werden aus anderen Bereichen ehemalige Mitarbeiter der Eingangszone bzw. andere geeignete Mitarbeiter hinzugezogen. Das gleiche Prinzip greift auch bei einer erforderlichen Unterstützung in der Arbeitsvermittlung und im Leistungsbereich. Im Bedarfsfall ist eine kurzfristige Abstimmung zwischen den betroffenen Teamleitern und den Bereichsleitern erforderlich.
6. Sollte das Neukundenaufkommen ohne Ausweitung der Arbeitszeit (Überstunden) nicht zu bewältigen sein, werden unmittelbar Überstundenpläne für die betroffenen Teams erarbeitet und den Gremien zur Zustimmung vorgelegt. Grundlage für die Planung der angeordneten Überstunden ist das dann auftretende bzw. geschätzte zukünftige Neukundenaufkommen für einen klar definierten Zeitraum.
7. In einer absoluten Ausnahme ist die Verschiebung von bereits geplantem Urlaub aus zwingenden dienstlichen Gründen zu prüfen.

#### **4. Qualifizierung**

Alle drei Spezialisten wurden bzw. werden der Anforderungskriterien an diese Aufgabe entsprechend qualifiziert und fungieren team- und bereichsübergreifend als fachliche Multiplikatoren. Zudem wird das Thema „interkulturelle Kompetenz“ durch die BeKo – Trainerin des Jobcenters Cottbus und das IQ Netzwerk begleitet.

#### **5. Inkrafttreten**

Die Arbeitshilfe tritt mit Wirkung vom 08.12.2015 in Kraft.  
Anpassungen des Konzeptes treten jeweils sofort in Kraft.

Die Gremien des Jobcenters Cottbus wurden im erforderlichen Umfang beteiligt.

  
  
Geschäftsführer