

Arbeitshilfe zum Umgang mit Kundendatensätzen in der Arbeitsvermittlung

1. Zielsetzung

In der Öffentlichkeit wird die Leistung der BA/der Jobcenter hauptsächlich an der Vermittlung in Arbeit gemessen. Umso wichtiger ist deren valide Abbildung. Grundlage hierfür ist ein einheitliches und den fachlichen Standards entsprechendes Verfahren mit Vermittlungsvorschlägen. Diese Arbeitshilfe stellt die Leitlinien dar, indem die Grundsätze des Umgangs mit Kundendatensätzen in der Arbeitsvermittlung zusammengefasst worden sind.

2. Erfassung und Betreuung von Kundendatensätzen

Sobald Kundinnen bzw. Kunden unsere Dienstleistungen in Anspruch nehmen, erfolgt die Aufnahme von Kundendaten auf der Grundlage des Kundenanliegens – soweit für das weitere Verfahren notwendig – in die IT-Fachverfahren STEP und VerBIS. Kundinnen bzw. Kunden mit Schutzkennzeichen werden nur durch die dazu berechtigten Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter aufgenommen bzw. betreut.

Der Kundendatensatz (Stammdaten, Lebenslauf etc.) ist entsprechend der Angaben der Kundin bzw. des Kunden unter Berücksichtigung eventuell vorgelegter Nachweise und Dokumente (z. B. Personalausweis, Zeugnisse) vollständig aufzunehmen, sofern dies im Rahmen gesetzlicher und sozialdatenschutzrechtlicher Bestimmungen zulässig ist. Dabei sind alle Daten zu erfassen, die für die Vermittlung, Beratung bzw. Anliegenklärung notwendig sind.

Kundendatensätze dürfen ausschließlich nur mit Wissen der Kundin bzw. des Kunden angelegt werden.

2.1 AV-Status

Die AN sind auf der Grundlage ihres Anliegens und der Regelungen des SGB II unverzüglich arbeitsuchend bzw. arbeitslos oder mit dem Status „nicht gesetzt“ (z. B. bei Nichtaktivierung nach § 10 SGB II) aufzunehmen.

2.2 BB-Status

Bei Inanspruchnahme der Berufsberatung oder Ausbildungsvermittlung wird der Status (Bewerber oder Ratsuchender) erstmalig im Erstgespräch und ausschließlich durch die BFK vergeben und bei jedem Folgegespräch auf Aktualität geprüft. Der Status „Bewerber“ wird vergeben, wenn die Übergangskriterien für das 4PM und die Bewerbereigenschaft vorliegen.

Interne Arbeitshilfe 07

14. Januar 2016

3. Erfassung von Stellengesuchen

Für alle Stellengesuche gilt:

- ◆ Eine Übernahme bestehender Stellengesuche aus der JOBBÖRSE in das IT-Fachverfahren VerBIS, welche die Kundin bzw. der Kunde selbst angelegt hat, ist nur mit deren bzw. dessen Einverständnis gestattet.
- ◆ Der Veröffentlichungsstatus des Stellengesuchs in VerBIS, der JOBBÖRSE sowie bei weiteren Kooperationspartnern ist – unabhängig vom Typ – gemeinsam mit der Kundin bzw. dem Kunden und unter Berücksichtigung der gesetzlichen Grundlagen des § 40 (3) SGBIII bzw. § 40 (3) SGBIII i.V. mit § 16 (1) SGB II abzustimmen.

4. Bearbeitung und Datenpflege von Kundendatensätzen

Alle Kundenkontakte sind im IT-Fachverfahren VerBIS in der Kundenhistorie durch Auswahl des zu-treffenden Vermerktyps und der „Art des Kontaktes“ zu dokumentieren.

Änderungen und Anpassungen der Kundendaten dürfen nur aufgrund von Mitteilungen der betroffenen Kundin bzw. des betroffenen Kunden (inkl. der gesetzlichen Vertreterinnen und Vertreter oder Personen mit Vollmacht) bzw. nach deren Rücksprache erfolgen.

4.1 Datenpflege von Kundendatensätzen in Hauptbetreuung der arbeitnehmerorientierten Arbeits- und Ausbildungsvermittlung

Es gelten folgende Richtlinien:

- ◆ Es müssen alle für die Vermittlung relevanten Informationen (z. B. Fähigkeiten und Lebenslaufbeiträge) vollständig erhoben, vor allem auf den Zielberuf bzw. die Zieltätigkeit ausgerichtet, und im Rahmen der Folgekontakte auf Aktualität geprüft und ggf. angepasst werden.
- ◆ Der Veröffentlichungsstatus der Einträge im Lebenslauf ist gemeinsam mit der Kundin bzw. dem Kunden auszuwählen.
- ◆ Änderungen in den Kundendatensätzen sind zeitnah und entsprechend der Mitteilung der Kundin bzw. des Kunden vorzunehmen.
- ◆ Bei unvollständigen bzw. unplausiblen Informationen oder bei Mitteilungen von Informationen durch Dritte (z. B. Träger), ist die Kundin bzw. der Kunde zu kontaktieren und der Sachverhalt zu klären.
- ◆ Gehen durch den AG-S Rückmeldungen zu Änderungen von Datensätzen (z. B. zu Kontaktdaten, zu Fähigkeiten) oder Stellengesuchen (z. B. zum Ausübungsort) von Kundinnen bzw. Kunden ein, so sind diese Informationen bei der Datenpflege zu berücksichtigen bzw. – nach Rücksprache mit der Kundin bzw. dem Kunden – in den Kundendatensatz aufzunehmen.

4.2 Weitergabe von Informationen zu Änderungen der AG-Daten

Gehen in der arbeitnehmerorientierten Arbeits- und Ausbildungsvermittlung Informationen zu Änderungen von AG-Kundendatensätzen (z. B. Kommunikationswege, Adresse) und/oder zu Stellenangeboten (z. B. zur Stellenbeschreibung, Anforderungen an die Kundin bzw. den Kunden) ein, werden diese durch die arbeitnehmerorientierte VFK/BFK dokumentiert und die zuständige arbeitgeberorientierte VFK informiert.

5. Vermittlung im engeren Sinne (nach Auswahl und Vorschlag)

Wir unterstützen die Kundinnen und Kunden auf vielfältige Weise. Dazu zählen u. a. die Leistungen nach dem SGB II bzw. SGB III.

Eine Vermittlung im engeren Sinne (nach Auswahl und Vorschlag) liegt nur dann vor, wenn nach einem erfolgreichen Abgleich von Stellengesuch und Stellenangebot ein VV unterbreitet und im IT-Fachverfahren VerBIS gebucht wurde und aus diesem ein Ausbildungs- bzw. Arbeitsverhältnis hervorgeht. Dafür gelten folgende Voraussetzungen:

- ◆ Die Kundin bzw. der Kunde und die AG bzw. der AG haben uns mit der Unterstützung bei der Stellenbesetzung bzw. Ausbildungs- und/oder Arbeitsuche beauftragt (die AG bzw. der AG hat ein betreutes Stellenangebot, die Bewerberin bzw. der Bewerber um eine Ausbildungsstelle ist zur BB angemeldet und hat ein betreutes Stellengesuch vom Typ Ausbildung, der/die AN ist zur AV angemeldet, nicht ratsuchend und hat ein betreutes Stellengesuch).
- ◆ Der Erstkontakt zwischen der Kundin bzw. dem Kunden und der AG bzw. dem AG für dieses Stellenangebot wird initiativ (aus eigenem Antrieb) durch die pAps bzw. dem AG-S hergestellt.
- ◆ Ein passendes Stellenangebot wird gefunden. Die Kundin bzw. der Kunde hat sich noch nicht auf diese Stelle bei dieser AG bzw. diesem AG beworben. Die VFK/BFK schlägt der Kundin bzw. dem Kunden vor, sich bei der AG bzw. dem AG zu bewerben und bucht einen VV.
- ◆ Die Kundin bzw. der Kunde wird entsprechend des Stellenangebotes angestellt und nimmt ein Ausbildungs- oder Arbeitsverhältnis bei der AG bzw. dem AG auf.

- Zu beachten sind dabei

Änderungsübersicht bei Buchung von Vermittlungsvorschlägen sowie bei Initiativvermittlung und -vorschlag (Anlage 2 zur HEGA 06/12 - Arbeitshilfe zur Vermittlungsarbeit), sowie der Grundsatz:

Ein VV darf niemals nachträglich (z.B. erst bei Bekanntgabe des Arbeitsverhältnisses) gebucht werden!

Interne Arbeitshilfe 07

14. Januar 2016

Bei allen anderen als zuvor genannten Vermittlungsprozessen, die zu einer erfolgreichen Stellenbesetzung führen, handelt es sich nicht um eine Vermittlung im engeren Sinne (nach Auswahl und Vorschlag).

5.1 Buchung von VV für Kundinnen bzw. Kunden

VV werden nur durch VFK oder BFK gebucht. Ein VV kann gebucht werden,

- ◆ aus einem vorhandenen, betreuten Stellengesuch,
- ◆ durch ein initiativ von einer VFK/ BFK angestoßenes Profilmatching bzw. eine alternative Suche
- ◆ sofern eine passgenaue Stelle in einem vom AG-S betreuten Stellenangebot gefunden wurde und
- ◆ wenn im Stellenangebot die Obergrenze für VV noch nicht erreicht ist.

Im Stellenangebot dokumentierte Regelungen und Vorgaben (z. B. eine zwingend notwendige Absprache mit der arbeitgeberorientierten VFK vor VV-Buchung) sind stets zu berücksichtigen. Sofern der Vermittlungsvorschlag passgenau ist und die Zumutbarkeitskriterien gemäß § 140 SGBIII bzw. § 10 SGB II erfüllt sind, ist der VV für AN mit entsprechenden Rechtsfolgen zu versehen. Ist kein weiterer VV möglich, z. B. weil die Obergrenze erreicht ist, so ist keine Information über das vorliegende Stellenangebot an die Kundin bzw. den Kunden zu geben.

Es bedarf keiner weiteren ausdrücklichen Zustimmung der Kundinnen und Kunden zur Versendung des VV2 an potentielle AG/ Ausbildungsbetriebe. Sie sind jedoch darüber aufzuklären, dass die Möglichkeit zum Ausschluss der Weitergabe der Unterlagen für konkret benannte AG besteht, d. h. die Versendung von VV können wie bisher i. S. des § 38 SGBIII ausgeschlossen werden (dies gilt auch für Bewerberinnen bzw. Bewerber auf eine Ausbildungsstelle unabhängig davon, ob es sich um Minderjährige handelt oder nicht).

5.2 VV-Rückläufe, die nicht zu einer Einstellung bei der AG bzw. dem AG führen

Die Ergebnisse der VV-Rückläufe werden grundsätzlich durch die pAp's (bei VV1-Rückläufen) bzw. den AG-S (bei VV2-Rückläufen) in das IT-Fachverfahren VerBIS eingetragen.

Teilt im Rahmen des VV-Rücklaufs eine Kundin bzw. ein Kunde der arbeitnehmerorientierten Arbeits- und Ausbildungsvermittlung mit, dass das Stellenangebot besetzt ist, wird diese Information an die zuständige Stellenangebotsbetreuerin bzw. den zuständigen Stellenangebotsbetreuer weitergeleitet.

6. Kundenabmeldung und Statuswechsel

Im IT-Fachverfahren VerBIS ist zu unterscheiden zwischen

- ◆ der Kundenabmeldung (Beendigung aller Dienstleistungen), welche die vollständige Beendigung der Kundenbeziehung bezeichnet und
- ◆ dem Statuswechsel (Wechsel des AV-/BB-Status) der vorliegt, wenn die Kundenbeziehung fortgeführt wird.

Interne Arbeitshilfe 07

14. Januar 2016

6.1 Abmeldung von Kundinnen bzw. Kunden und deren Stellengesuchen

Es gelten folgende Grundsätze:

- ◆ Die Kundenabmeldung/ der Statuswechsel erfolgt grundsätzlich durch die V-DQM.
- ◆ Teilt eine zukünftige AG bzw. ein zukünftiger AG die Einstellung einer Kundin bzw. eines Kunden mit, ist diese bzw. dieser vor der Kundenabmeldung/ dem Statuswechsel zu kontaktieren.
- ◆ Die Kundenabmeldung/ der Statuswechsel ist aufgrund der Angaben der Kundin bzw. des Kunden und der vorhandenen Informationen (aus Lebenslauf, Vermittlungsübersicht, Maßnahme- und Leistungen) unverzüglich und ordnungsgemäß durchzuführen. Bei widersprüchlichen oder unvollständigen Informationen, ist – je nach Sachverhalt – entweder die Kundin bzw. der Kunde oder der zuständige pAp zu kontaktieren, um eine Klärung herbeizuführen.
- ◆ Die Kundenabmeldung/ der Statuswechsel erfolgt auf der Grundlage der Arbeitshilfen zur Kundenabmeldung und ist – falls keine Einstellung aufgrund eines Vermittlungsvorschlags erfolgt – in erster Linie über die zur Verfügung stehenden Lebenslaufeinträge durchzuführen. Nur, wenn kein passender Eintrag im Lebenslauf zur Abmeldung der Kundin bzw. des Kunden zutreffend ist, kann die Kundenabmeldung/ der Statuswechsel über die Kundendaten erfolgen.

6.2 Besetzung/Stornierung von Stellen

Die Besetzung/Stornierung von Stellen durch den AG-S erfolgt unverzüglich nach Mitteilung der AG bzw. des AG. Teilt die AG bzw. der AG die Einstellung einer Kundin bzw. eines Kunden mit, ist diese bzw. dieser vor der Abmeldung zu kontaktieren.

Geht die Information über die Stellenbesetzung oder -stornierung nicht im AG-S sondern in einem anderen Bereich, z. B. aufgrund eines Kundenkontakts, ein, so ist diese Information eigenverantwortlich und unverzüglich an die für das Stellenangebot zuständige arbeitgeberorientierte VFK weiterzuleiten.

6.3 Kundenabmeldung/Statuswechsel aufgrund Konsolidierung eines VV mit „eingestellt“

Grundsätzlich trägt die arbeitnehmerorientierte Arbeits- und Ausbildungsvermittlung die Prozessverantwortung für die Kundenabmeldung/ den Statuswechsel der Kundin bzw. des Kunden und die arbeitgeberorientierte VFK die Prozessverantwortung für die Abmeldung des Stellenangebotes.

Ein Vermittlungsvorschlag für einen Arbeits- oder Ausbildungsplatz war erfolgreich und wird mit „eingestellt“ konsolidiert, wenn die Dokumentationskennziffern des Stellenangebots und der aufgenommenen Ausbildung bzw. Tätigkeit der vorgeschlagenen Bewerberin bzw. des Bewerbers auf Ebene des Dreistellers (Übereinstimmung in der Berufsgruppe) übereinstimmen

<https://www.baintranet.de/011/004/002/002/Seiten/Weisung-2015-12-VA-Konsolidierung-VV.aspx>

6.4 Rückmeldung zu einem VV nach Besetzung/Stornierung der Stelle

Teilt eine Kundin bzw. ein Kunde mit, dass – entgegen der bisherigen Information zur Konsolidierung des VV und nach Abmeldung des dazugehörigen Stellenangebots – eine (zusätzliche) Einstellung doch (noch) erfolgt(e), ist die zuständige arbeitgeberorientierte VFK zu benachrichtigen, die diesen VV anschließend entsprechend konsolidiert.

gez. Stobbe & Klemme
VerBIS-Beauftragte/Bereichsleiterin