

Konzeption Sofortvermittlung

Im Jobcenter Landkreis Heilbronn werden Neukunden (Kunden, die erstmals im Jobcenter einen Antrag auf Leistungen stellen bzw. die nach Unterbrechung von mehr als 6 Monaten erneut Leistungen begehren) direkt von der Eingangszone zu den Sofortvermittlern weitergeleitet.

Ziel ist eine verstärkte Signalwirkung des „Fördern und Fordern“ für den Neukunden, eine Optimierung der Mindeststandards sowie einer stetigen Maßnahmenbelegung. Zusätzlich erspart es den Neukunden eventuelle Mehrfachvorsprachen da seine Anliegen direkt geklärt werden können. Ein positiver Nebeneffekt ist die Entlastung der zuständigen IFK.

Der Kundenkreis umfasst alle Personen, deren organisatorische Zuständigkeit im Bereich des Jobcenters liegt. Ausgenommen hiervon sind Kunden der Personengruppe AMM sowie U25.

Organisation:

Neukundendefinition:

Kunden, die erstmals im Jobcenter des Landkreises Heilbronn einen Antrag auf Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch 2. Buch stellen, bzw. die nach Unterbrechung von min. 182 Tagen erneut den Leistungsbezug begehren.

Personaleinsatz:

Das Team „Sofortvermittlung“ besteht aus 2 Vermittlungsfachkräften (VZÄ). Unterstützung erfolgt primär durch den Bereich AMM.

Räumliche Unterbringung:

Die beiden Sofortvermittler sind in den Büros R304a und R304b untergebracht.

Ablauforganisation:

Nachdem die Kunden den Thekenbereich sowie die Eingangszone entsprechend dem Neukundenprozess durchlaufen haben, werden sie der Sofortvermittlung zugeführt. Unabhängig des Weiteren Verlaufs im Rahmen des Sofortvermittlungsprozesses werden die Neukunden der künftig zuständigen Integrationsfachkraft (IFK) und nicht der Sofortvermittlung zugewiesen.

Der Zugang der vorsprechenden Neukunden erfolgt zunächst ohne Termin sofort, danach bei ausgeschöpften Zeitressourcen am Vormittag durch Vergabe eines Beratungstermins mit Rechtsfolgebelehrung für den Folgetag bzw. den Nachmittag.

Grundsätzlich sollen persönlich vorsprechende Neukunden vorrangig am Vormittag beraten werden. Hierzu ist ein freier Zugang in der Zeit zwischen 9.00 Uhr und 12.30 Uhr zu gewährleisten.

Die Zeiten orientieren sich an den Öffnungszeiten der Eingangszone und werden bei Änderungen ggfs. angepasst.

Zugangssteuerung:

Folgende Neukunden werden der Sofortvermittlung zugeführt:

Grundsätzlich gilt die Zuführung aller Kunden zu der Sofortvermittlung.

Ausnahmen sind:

- Kunden Profillage AMM
- Kunden Profillage U25 und keine Ausbildung
- Kunden Profillage I (Anlage 3)
- Kunden § 10, Profillage Z (Anlage 3)
- Kunden deren Zuständigkeit im SGBIII gegeben ist

Schnittstellen:

Reha:

Neukunden, die der Personengruppe Reha zuzuordnen sind, erhalten die Möglichkeit des Sofortzugangs zu den spezialisierten Reha-Integrationsfachkräften. Hierzu steht in der Zeit von 10.00 – 12.30 Uhr ausreichend frei Termine zur Verfügung. Die Mitarbeiter der Eingangszone buchen die Kunden über das Programm ATV direkt bei der zuständigen IFK ein.

U25:

Neukunden, die der Personengruppe U25 zuzuordnen sind, erhalten die Möglichkeit des Sofortzugangs zu den U25 Integrationsfachkräften. Hierzu steht in der Zeit von 10.00 – 12.30 Uhr ausreichend frei Termine zur Verfügung. Die Mitarbeiter der Eingangszone buchen die Kunden über das Programm ATV direkt bei der zuständigen IFK ein.

AMM:

Werden Neukunden von den Mitarbeitenden der Eingangszone mit Potential für das Arbeitsmarktmanagement identifiziert, so wird eine unterminierte Aufgabe an den geografisch zuständigen Arbeitsmarktmanager (Herr Hellwig oder Herr Doberstein) gesetzt. Diese laden den Kunden dann in Eigenverantwortung und im Rahmen der Mindeststandards zum Erstgespräch ein.

Ohne Termin:

Die Neukunden werden nach Durchlaufen des Thekenbereichs und der Eingangszone durch die Mitarbeitenden direkt und persönlich zur Sofortvermittlung bzw. dem Wartebereich im Vorraum des 3.Stocks begleitet.

In Zuge der Übergabe wird das erstellte Antragsunterlagenpaket an die Sofortvermittlung ausgehändigt, bzw. in dem vorgesehenen Postfach hinterlegt.

Hierfür stehen 10 Termine am Vormittag in einem Zeitkorridor von 9.00 – 11.45 Uhr zur Verfügung. Pro Gespräch wird ein Zeitkorridor von 45 Minuten, inkl. Vor- und Nacharbeitungszeit eingeplant.

In der Kundentoolungs-Software BEO werden die Neukunden mit fortlaufender Nummer (1 - 10) in den neu geschaffenen Bereich „Sofortvermittlung“ eingetoolt.

Die Kunden werden in chronologischer Reihenfolge von den Sofortvermittlern beraten. Während der Beratung ist der Status in BEO entsprechend auf „in Bearbeitung“ umzustellen. Nach der Beratung ist der Kunde aus BEO zu löschen.

Mit Termin:

Bei hohem Kundenaufkommen, d.h. mehr als 10 Neukunden, wird ab dem 11. Neukunden der Zugang zur Sofortvermittlung über Termine gesteuert, die mit aufgedruckter Rechtsfolgebelehrung durch die Eingangszone erstellt und dem Kunden persönlich ausgehändigt werde.

Hierzu stehen 3 Termine am Nachmittag (13.30 – 15.45 Uhr), sowie ein Termin am Vormittag (8.00- 9.00 Uhr) je Vermittlungskraft zur Verfügung.

Dasselbe gilt für nicht anwesende BG Mitglieder Ü25 (Ehepartner)

Erscheinen die nicht anwesenden BG Mitglieder nicht zum Termin, erfolgt eine unterminierte Aufgabe mit entsprechendem Inhalt an die zuständige IFK, die dann eigenverantwortlich eine Folgeeinladung innerhalb der Mindeststandards erstellt.

Ziel ist es, möglichst viele Kunden im Rahmen des Erstkontaktes einen direkten Zugang zur Arbeitsvermittlung zu gewähren.

Kunden, die nicht direkt beraten werden können, erhalten ebenfalls einen Termin mit RfB an einem freien Nachmittagstermin bzw. einem freien 8 Uhr-Termin.

Hierzu werden Slots in ATV freigeschalten und der Mitarbeitende in der Eingangszone vergibt einen Termin mit Rechtsfolgebelehrung zum nächstmöglichen freien Zeitpunkt.

Aufgaben der Sofortvermittlung

Die Sofortvermittler weisen sich als Kurzzeitbetreuer zu.

Im Rahmen des Erstgesprächs soll der Neukunde über seine Rechte und seine Pflichten aufgeklärt werden (Anlage 1). Dem Kunden ist der weitere Prozessablauf im Jobcenter darzulegen. Es wird der Weg aufgezeigt, auf welche Weise und in welcher zeitlichen Perspektive das arbeitsmarktliche Ziel in Kooperation von Kunde und JC erreicht werden soll.

Hierzu soll in erster Linie im Rahmen einer Sofortmaßnahme die Weichen für eine zielorientierte Arbeit mit der künftigen IFK gestellt werden. Die Zuweisung erfolgt zu einem festen Tag entsprechend der Regelung in Marzipan. Dem Kunden sind Inhalt und Sinn der Maßnahme aufzuzeigen. Als Gedankenstütze ist dem Kunden ein Terminzettel mitzugeben.

Alternativ soll ein Stellensuchlauf durchgeführt werden. Liegen passende Angebote vor, erhält der Kunde diese mit Rechtsfolgenbelehrung ausgehändigt.

Stellt sich in der Erstberatung durch die Sofortvermittlung heraus, dass es sich um einen Kunden mit Potential für das Arbeitsmarktmanagement handelt, so informiert der Sofortvermittler den zuständigen Arbeitsmarktmanager, der den Kunden dann in Betreuung übernimmt, VerBIS entsprechend ändert und den zugeordneten Aktivvermittler über den Zuständigkeitswechsel informiert.

Der Abschluss einer gemeinsamen Eingliederungsvereinbarung bildet den Startpunkt für eine effiziente und zielgerichtete Zielerreichung, die in der Regel mit der Integration in Arbeit enden soll.

In die Eingliederungsvereinbarung ist der verbindliche Zuweisungstag zur Sofortmaßnahme inkl. Uhrzeit sowie die Trägeradresse aufzunehmen.

Zusätzlich ist zwingend ein Beratungsvermerk zur Standortermittlung sowie die Erfassung der Integrationsprognose zu erstellen, und dem Kunden die Login-Daten für die Jobbörse der Agentur für Arbeit auszuhändigen. Dies ist notwendig für die Befüllung des Bewerberangebotes (Lebenslauf, ...) während der Maßnahme „Orientierungscenter“.

Am Ende des Erstgesprächs werden die Antragsunterlagen zur ALGII-Antragstellung ausgehändigt.

Nach erfolgtem Erstgespräch:

Der Sofortvermittler setzt der zuständigen IFK zum Ende des Orientierungscenters eine Aufgabe. Entsprechend dem Konzept Absolventenmanagement hat die Folgeeinladung in einer Frist von 2-4 Wochen zu erfolgen.

Sollte keine Zuweisung in die Sofortmaßnahme erfolgen, erstellt der Sofortvermittler eine unterminierte Aufgabe "Neukunde und Begründung warum keine Maßnahmenzuweisung erfolgte"

Sollte ein Mitglied der Bedarfsgemeinschaft nicht zum terminierten Erstgespräch erscheinen, erfolgt ebenfalls eine unterminierte Aufgabe an die zuständige IFK, die dann eigenverantwortlich eine Folgeeinladung veranlasst.

Sofortmaßnahmen:

Die beiden folgenden Sofortmaßnahmen können grundsätzlich bei Eignung für alle Personengruppen genutzt werden. D.h eine Zuweisung ist für alle Neukunden des Jobcenters möglich.

Orientierungscenter:

Ziel der Maßnahme ist die Heranführung der Teilnehmer an den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt. Dies erfolgt modular in verschiedenen Modulen. Langfristiges Ziel ist die Integration in eine nachhaltige sozialversicherungspflichtige Beschäftigung sowie, damit verbunden, der Wegfall, bzw. die Verringerung der Hilfebedürftigkeit.

Für den Kunden und den zuständigen Arbeitsvermittler hat die Einweisung in das Orientierungscenter zudem den Vorteil, dass die vermittlungsrelevanten Kundendaten in VerBIS nach der Maßnahme erfasst sind, und somit der Vermittlungsprozess direkt gestartet werden kann.

Modul 1:

Profiling und Orientierung auf dem Arbeitsmarkt unter Berücksichtigung und Potentiale

Modul 2:

Erstellen von vollständigen, individuellen Bewerbungsunterlagen und Bewerbungstraining
Einführung in die Funktionalitäten des Bewerbungsmanagements in der Jobbörse der BA

Modul 3:

Training von MS Office-Programmen (Grundkenntnisse zum Erstellen / Bearbeiten von
Bewerbungsunterlagen)

Training sicherer Umgang PC / Handy

Modul 4

Beratung zum Thema „gesunde Lebensführung“

Modul 5:

Beratung zum Thema „Wirtschaftliches Verhalten“

Die Teilnahme an Modul 1 bis 3 ist dabei für den Kunden verbindlich, die Zuweisung zu den Modulen 4-5 erfolgt bei Bedarf. Die individuelle Zuweisungsdauer beträgt eine Woche. In diesem Zeitraum finden drei Termine mit je 1,5 Zeitstunden (verteilt auf zwei Tage) statt.

S+K Check:

Alternativ zum Orientierungscenter können Kunden mit Migrationshintergrund und Sprachdefiziten auch in die Maßnahme „Sprach- und Kompetenzcheck“ (S+K Check) eingewiesen werden.

Inhalt der Maßnahme sind:

- das Durchführen eines Profilings
- die Eingrenzung möglicher Berufsfelder und Zielberufe
- die sprachliche Integration (Feststellung Sprachniveau, Klärung Zugangsmöglichkeiten zum Integrationskurs, Unterstützung beim Zugang zu Integrationskursen)
- das Erkennen von Stolpersteinen, die der sprachlichen und damit auch der beruflichen Integration entgegenstehen,
- das Aufzeigen von Hilfen bei der Überwindung von Hürden aufgrund biografischer bzw. kultureller Sozialisation, Vereinbarkeit von Familienaufgaben und beispielsweise der Teilnahme an einem Sprachkurs
- die Erstellung/Bearbeitung des Lebenslaufes

Die Zuweisungsdauer beträgt zwei Wochen, in dieser Zeit werden vier Termine a 1,5 Stunden absolviert, verteilt auf mindestens 2 Tage pro Woche. Die Betreuung findet ausschließlich als Einzelcoaching statt. Die Teilnehmer werden i.d.R. so zugewiesen, dass montags der erste Termin stattfindet.

Anlage 1:

Ihre Rechte und ihre Pflichten

Ihre Rechte:

- Sie erhalten die finanzielle Absicherung ihres Existenzminimums durch Arbeitslosengeld II
- Übernahme der monatlichen KV/PV Beiträge und somit Sicherung der medizinischen Versorgung durch ihre KK
- Sie können gegen alle Entscheidungen des JC Rechtsmittel einlegen
- Sie haben ein Recht auf Beratung und Vermittlung
- Recht auf eine gemeinsame Erklärung, in der steht, wie das JC sie unterstützt wieder Arbeit zu finden
- Unterstützung beim Bewerbungsprozess
- Ggfs. Möglichkeit der Qualifizierung und Umschulung sowie weitere individuelle Fördermöglichkeiten
- Datenschutz

Ihre Pflichten:

- Bewerbungen schreiben und Arbeit annehmen
- Termine beim Jobcenter wahrnehmen
- Veränderungen mitteilen, Nachweise einreichen
- Fristen einhalten (zum Beispiel Atteste im Krankheitsfall einreichen)
- Absprachen aus der Eingliederungsvereinbarung einhalten
- erreichbar sein
- Abwesenheit absprechen

Anlage 2:

Inhalte Erstgespräch

- Rechte und Pflichten
- Ablauf ALG II/Organisatorisches
- Informationen zu BuT (optional)
- Aushändigung Login „Jobbörse“
- Abschluss einer Eingliederungsvereinbarung
- Maßnahmenzuweisung
- Beratungsvermerk zur Standortbestimmung mit Integrationsprognose
- Ausgabe der Antragsunterlagen
- Aufgabe: Ende Orientierungscenter an IFK

Mindestinhalte, die im Rahmen des Erstgespräches abgedeckt werden sollen:

- Information zum weiteren Vorgehen / Rechte und Pflichten
- Abschließen einer Eingliederungsmaßnahme
- Zuweisung zu einer Sofortmaßnahme
- Sicherstellung der MDS Erstgespräch
- Beratungsvermerk zur Standortermittlung mit Erfassung der Integrationsprognose
- Aushändigung Jobbörse Login
- Ausgabe der Antragsunterlagen

Anlage 3:

Definition Profillage I und Profillage Z

Alle Neukundinnen und Neukunden, die der Profillage „I“ oder „Z“ zugeordnet sind, kommen grundsätzlich nicht für eine frühzeitige Aktivierung im Neukundenprozess SGB II vor Entscheidung über die Hilfebedürftigkeit in Betracht.

Profillage I

In die Profillage „I: Integriert aber weiterhin hilfebedürftig“ werden Kundinnen und Kunden übernommen, die entweder unter Ausschöpfung ihrer individuellen Möglichkeiten erwerbstätig oder in Vollzeit auf dem 1. Arbeitsmarkt sozialversicherungspflichtig beschäftigt bzw. selbstständig tätig und weiterhin hilfebedürftig sind, da der Bedarf durch das erzielte Einkommen nicht bzw. nicht vollständig gedeckt werden kann. Die Betreuung der Kundinnen und Kunden richtet sich hier auf die weitere Reduzierung bzw. Beendigung der Hilfebedürftigkeit.

Profillage Z

Personen, die einen Tatbestand nach § 10 SGB II erfüllen und mit denen keine konkreten Schritte zur Verbesserung der Eingliederungschancen unternommen werden können, die auf die Erzielung von Integrationsfortschritten gerichtet sind, werden der Profillage „Z“ zugeordnet.

Konzeption Sofortvermittlung / AMM – Kurzübersicht

12.12.19 - Fragen zum Konzept bitte über die Teamleitung 523/525

Sofortvermittlung	AUSSCHLUSSKRITERIEN:
<p><i>folgende Kunden werden über BEO zu den Sofortvermittlern geschickt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kunden, die einen Neuantrag ausgehändigt bekommen 	<ul style="list-style-type: none"> • Potential für AMM • Kunden, die offensichtlich Team Reha / SB zuzuordnen sind • Kunden „U25“ • Kunden aus dem SGB III, die <u>ALGII mit Wirkung ab sofort</u> beantragen und noch <u>länger als vier Wochen Anspruch auf Alg I</u> <small>(Aufstocker -> Zuständigkeit bleibt bis Ende AlgI beim SGBIII)</small> • Kunden aus dem SGBIII, die für die Dauer ihrer Sperrzeit AlgII beantragen
<p><i>folgende Kunden werden über WV zu den Sofortvermittlern geschickt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - postalische Neuantragstellung - BG-Mitglieder, die bei der persönlichen Antragstellung nicht vor Ort sind - Kunden aus dem SGB III, die ALGII <u>nicht sofort</u> beantragen, sondern mit Wirkung in die Zukunft von länger als vier Wochen beantragen. <small>(Hinweis für die EZ: als Betreuer den zuständigen Aktivvermittler eintragen und WV an die Sofortvermittlung)</small> 	
AMM	AUSSCHLUSSKRITERIEN:
<p><i>Kunden bei denen folgende Kriterien zusammenkommen werden per WV an die Arbeitsmarktmanager überstellt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kein AV zugeordnet - Alter 25 – 55 Jahre - Abgeschl. Berufsausbildung oder Studium oder mindestens 3 Jahre Berufserfahrung 	<ul style="list-style-type: none"> • Hauptgewerblich Selbständige und sozialversicherungspflichtig Beschäftigte nur auf Zuweisung der Arbeitsvermittlung • Reha / SB nur auf Zuweisung des Teams Reha / SB • Bei Unklarheiten Rücksprache mit Vermittlern AMM

- Kommunikation in deutscher Sprache möglich	
--	--