jobcenter
Landkreis Heilbronn

Dienstanweisung Nr. 2019-02	Stand: 28.12.2018
Einheitliche bereichsübergreifende Zusammenarbeit und einheitliche Kommunikationsregeln	
Geschäftsführung: gez. (Ottmar Wörz)	

Inkrafttreten:

Diese Dienstanweisung tritt zum 01.01.2019 in Kraft.

Vorbemerkung:

Entsprechend unserem Selbstverständnis, dass wir in unserem Leitbild formuliert haben, unterstützen und helfen wir uns gegenseitig in unserer täglichen Arbeit. Unsere team- und bereichsübergreifende Zusammenarbeit basiert dabei auf offener und zielorientierter Kommunikation. Sie ist geprägt vom wechselseitigem Vertrauen und Respekt. Die folgende Diensteinweisung zur einheitlichen und bereichsübergreifenden Zusammenarbeit und einheitlicher Kommunikation trägt diesen Gedanken Rechnung.

Aus sprachlichen Gründen und wegen der besseren Lesbarkeit wird davon abgesehen, gleichzeitig die männliche und die weibliche Schreibweise anzugeben. Selbstverständlich sind Frauen und Männer gleichermaßen angesprochen.

Verfügung:

Grundsatz:

In den Öffnungszeiten 08.00 – 12.30 Uhr ist sicherzustellen, dass die Mitarbeitenden der verschiedenen Abteilungen telefonisch erreichbar sind. Bei Abwesenheit (auch bei lediglich vorübergehender) ist das Telefon auf eine Vertretung umzustellen. Die Vertretung umfasst ggfs. eine vollumfängliche Fallbearbeitung. Bei nicht planbarer Abwesenheit eines Mitarbeiters ist das Telefon durch die Vertretung auf sich umzustellen.

1. Kundenvorsprache während der Öffnungszeiten

   Wenn ein Kunde mit einem Anliegen vorspricht, wobei für die Klärung das Mitwirken eines Mitarbeitenden einer anderen Abteilung erforderlich ist gilt folgende Vorgehensweise:

   a. Telefonische Kontaktaufnahme
   b. Ist die Kontaktaufnahme erfolglos, erfolgt nach Rückkehr des Mitarbeiters an den Arbeitsplatz ein Rückruf

   Generell ist vor einem Anruf der Sachverhalt konkret zu ermitteln und es muss eine konkrete Fragestellung vorliegen.

   c. Kommt es zwischen EZ und M&I nicht zu einer Kontaktaufnahme bzw. zeitnahem Rückruf, so ist von der EZ eine Aufgabe (WV) in VerBIS an die zuständige IFK zu erstellen. Ist es eine eilige Angelegenheit, so ist der Aufgabe (WV) ein „Eilt“ voranzustellen.
   d. Die bisherigen Regelungen zur Terminierung Sofortzugang Reha/SB, U25 sowie VZE bleiben unverändert bestehen.

2. Mithilfe bei hohem Kundenaufkommen

   a. Bei hohem Kundenaufkommen fordert der TL EZ per E-Mail die Unterstützung der LSB an.
      Er nimmt dabei die TL LSB und M&I in Cc.

Muster E-Mail:

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

nach Abstimmungen mit den Teamleitern der Leistung werden aufgrund des Kundenandrangs zum schnelleren Abfluss, die Kunden mit Leistungsanliegen gleich weitergeleitet (keine Neukunden).

Die EZ ruft aber vorab an und „meldet" die Kunden an.

Danke für die Unterstützung.

Freundliche Grüße

3. Mittagspausenregelung

   Die EZ schließt im 12.00 Uhr. i.d.R. sind bis spätestens 12.15 Uhr alle wartenden Kunden in BEO eingepflegt.

   Sollte noch ein Kunde aus dem eigenen Zuständigkeitsbereich anwesend sein, muss entsprechend **Ziff. 1** die telefonische Erreichbarkeit zur ggfs. Abklärung von Anliegen gewährleistet sein.