Konzept Nr. 2022-01

Einarbeitungskonzept SGBII im Jobcenter Landkreis Heilbronn

Stand: 01.04.2022
Gültig bis: auf Widerruf

1. Konzeptionelle Darstellung der Einarbeitung von neuen Mitarbeiter/innen im Jobcenter Landkreis Heilbronn

Die Einarbeitungsphase jedes/r neuen Mitarbeiter/in* wird von zwei, je einem für diese Aufgabe zu 50% freigestellten Mitarbeiter aus dem Bereich Markt & Integration sowie der Leistungssachbearbeitung als Einarbeitungsexperte (EAE) begleitet. Es erfolgt eine gegenseitige Vertretung.

Für die Phase der Einarbeitung von neuen Mitarbeitern sind grundsätzlich sechs Monate vorgesehen. In diesen sechs Monaten sind die EAE hauptsächliche Organisatoren und direkter Ansprechpartner für die Einarbeitung in das jeweilige Themengebiet.

Die Einarbeitung für jeden neuen Mitarbeiter ist auf fünf Säulen gestellt. Der EAE stellt durch Begleitung und Organisation der Einarbeitung eine der fünf Säulen dar. Ergänzend dazu stützt sich die Einarbeitung auf abteilungsübergreifende Hospitationen in der Dienststelle, In House Schulungen, Externe Schulungen sowie Reflexionsgespräche gemeinsam mit neuem Mitarbeiter, EAE und zuständiger Teamleitung. Die Terminierung der einzelnen Reflexionsgespräche erfolgt dabei durch die zuständige Teamleitung des neuen Mitarbeiters. Durch das folgende 5-Säulen Konzept wird somit eine vergleichbare und qualitative Einarbeitung für jeden neuen Mitarbeiter gewährleistet.
Der Prozess der Einarbeitung stellt hierbei keine eigenständige Berufsausbildung dar.

Um einer sich entwickelnden Gesellschafts- und Arbeitswelt gerecht zu werden, wird dieses Konzept nicht abschließend und statisch verstanden, sondern durch eine gelebte Feedbackkultur stetig weiterentwickelt. Dadurch wird der Leitgedanken des lebenslangen Lernens direkt aufgegriffen und in Bezug auf die Einarbeitung kann somit im Bedarfsfall dynamisch und flexibel auf veränderliche Rahmenbedingungen und Anforderungen regiert werden.

** Im Interesse der Lesbarkeit wurde im Folgenden auf geschlechtsbezogene Formulierungen verzichtet. Selbstverständlich sind immer alle Geschlechter gemeint, auch wenn explizit nur eines der Geschlechter angesprochen wird.*

Einarbeitungskonzept des Jobcenters Landkreis Heilbronn

Der EAE führt den neuen Mitarbeiter während der Einarbeitungsphase an die organisatorischen und inhaltlich-fachlichen Abläufe des Jobcenters Landkreis Heilbronn heran.
Dazu gehören insbesondere der Umgang mit Arbeitsanweisungen und Arbeitshilfen des Jobcenters Landkreis Heilbronn und übergreifend der Bundesagentur für Arbeit.
Darüber hinaus steht der EAE jeden neuen Mitarbeiter während der Einarbeitungsphase als Ansprechpartner für Fallbesprechungen zur Verfügung.
Der EAE stellt durch Organisation und Nachhalten der vier weiteren Säulen (vgl. Grafik) das fachlich-qualitative Angebot im Rahmen der Einarbeitung sicher. Im zirkulären Prozess werden dabei Handlungsbedarfe in Hinblick auf die individuelle fachliche Entwicklung des neuen Mitarbeiters erkannt und im Rahmen der Einarbeitung aktiv nachgesteuert. Ziel ist es, den kumulierten Lernprozess zugunsten einer hermeneutischen Kompetenzentwicklung abzulösen.
Ergänzend zum Angebot von EAE bzw. Jobcenter Landkreis Heilbronn wird für eine erfolgreiche Einarbeitung von einer grundsätzlichen fachlichen und methodischen Kompetenz sowie einem hohen Maß an Eigenmotivation zur vertieften Wissenserlangung auf Seiten des neuen Mitarbeiters ausgegangen.

Die Einarbeitung orientiert sich am jeweiligen Wissens- und Erfahrungsstand des neuen Mitarbeiters und baut auf vorhandenem Wissen und Kompetenzen auf.
Grundsätzlich folgt die Einarbeitung dem festgelegten Einarbeitungsplan, der im Folgenden detailliert dargestellt wird. Dieser Plan wird vom EAE für jeden neuen Mitarbeiter einzeln erstellt und für die Dauer der Einarbeitungsphase aktiv nachgehalten.
Abweichungen von diesem Ablaufplan werden mit dem neuen Mitarbeiter in den jeweiligen Reflexionsgesprächen erörtert. Durch den zirkulären Prozess im Rahmen der regelmäßigen Transferkontrollen wird sichergestellt, dass der Ablauf der Einarbeitungsphase durch den EAE individuell an den Handlungsbedarfen des neuen Mitarbeiters angepasst werden kann. Der Ablauf der Einarbeitung wird so zeitlich flexibel und sukzessiv inhaltlich aufeinander aufbauend gehalten werden. Damit wird sichergestellt, dass jeder neue Mitarbeiter im Rahmen der Einarbeitungsphase die gleichen Schritte durchläuft und grundsätzlich das Ziel erreichen kann.

1.1 Erste Orientierung eines neuen Mitarbeiters (1. Tag, Ankunft an der Dienststelle)

Der erste Tag des neuen Mitarbeiters läuft über alle Fachbereiche hinweg gleich ab, um die wichtigen Orientierungspunkte einheitlich zu vermitteln.

Der neue Mitarbeiter wird durch die zuständige Teamleitung begrüßt und erhält ein Willkommenspaket. Die Teamleitung stellt nach einem ersten Willkommensgespräch den neuen Mitarbeiter dem jeweils zuständigen EAE vor und dieser übernimmt die weitere Gestaltung des ersten Tages im Jobcenter Landkreis Heilbronn.

Das erste Gespräch zwischen EAE und dem neuen Mitarbeiter dient neben einem gegenseitigen Kennenlernen auch der Feststellung des bereits vorhandenen Wissens- und Erfahrungsstandes des neuen Mitarbeiters, um den individuellen Einarbeitungsplan passgenau gestalten zu können.

Dabei werden ebenfalls die vorläufige digitale Dienstkarte, der Schlüssel, das Namensschild und ein Skype-Headsets ausgegeben und deren Anwendung aufgezeigt. Diese Aufgabe wird in Zusammenarbeit mit dem Büro der Geschäftsführung durch den EAE übernommen.

Anschließend folgt eine Führung durch das Gebäude gemeinsam mit dem EAE. Es werden im Besonderen die verschiedenen Abteilungen in den dazugehörigen Stockwerken, Sozialräume sowie Notausgänge, Fluchtwege und Sammelplätze in Notfall-Situationen gezeigt.
Nach der Führung durch das Gebäude folgen die allgemeine Sicherheitsunterweisung und die Unterweisung für das Verhalten im Brand- bzw. Katastrophenfall.

Es werden dabei auch die internen Alarmsysteme ARE und AMOK erläutert und verständlich gemacht. Zudem werden die Kontaktmöglichkeiten zu Ersthelfern, Raum der Krankentrage und der EVAC-Chairs gezeigt.

Nach dem Rundgang durch das Gebäude, lernt der neue Mitarbeiter seinen Arbeitsplatz kennen.

Es folgt die Einführung in Arbeitsplatzeinrichtung und arbeitsorganisatorische Abläufe spezifisch für die Dienststelle (z.B. Leitbild, Organigramm, Zeiterfassungssysteme, Urlaubsbuchung, Mobiles Arbeiten, u.a.).
Der neue Mitarbeiter meldet sich erstmalig am Dienst-PC an und wird in die IT-Struktur eingeführt. Zentrale Anwendungen wie IT-Zeit-Web, IM-Webshop, die Ablage des Jobcenter Landkreis Heilbronn, eAPL, Outlook, das Verfahren zu Beantragung von Urlaub und der Option auf mobiles Arbeiten werden aufgezeigt und am praktischen Beispiel erläutert.

Dabei wird auch das Intranet der Bundesagentur für Arbeit erklärt. Es wird ebenfalls auf die BA-Lernwelt eingegangen und der zum Tätigkeitsbild passende Lernpfad gestartet.

Im Rahmen des Onboarding-Programmes der Bundesagentur für Arbeit werden die Themen AGG, IT-Sicherheit und Compliance durch den neuen Mitarbeiter in der BA-Lernwerkt aktiviert und in den nächsten Tagen durch den neuen Mitarbeiter selbst bearbeitet. Mit diesem Arbeitsauftrag schließt der erste Arbeitstag des neuen Mitarbeiters ab.

2. Einarbeitungskonzept im Bereich Markt und Integration SGBII

2.1 Grundstruktur des Einarbeitungsplans

Der Einarbeitungsplan gliedert sich in drei Zeitabschnitte, welche jeweils mit einem gemeinsamen Reflexionsgespräch mit EAE, neuem Mitarbeiter und Teamleitung abschließen.

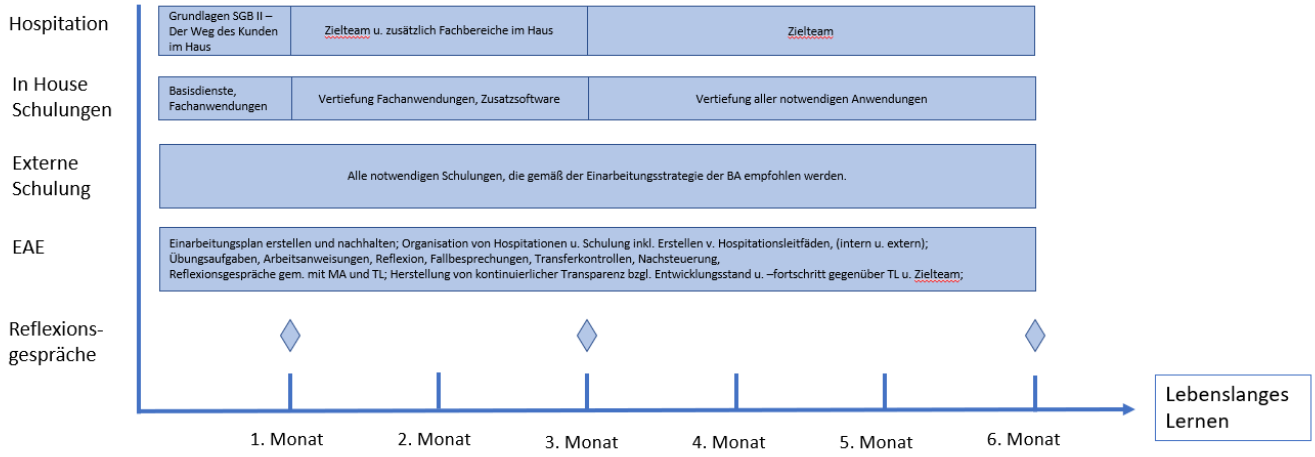

Abbildung 1 Einarbeitungskonzept Markt und Integration SGB II

2.2 Grundkonzept für neuen Mitarbeiter (1. Woche)

Für jeden neuen Mitarbeiter wird ein individueller Einarbeitungsplan erstellt und ständig aktuell gehalten. Dies beinhaltet vor allem Terminverschiebungen oder -änderungen, die sich ergeben und deren Neu-Planung. Der EAE ist für die vollständige Umsetzung aller Punkte auf dem Einarbeitungsplan verantwortlich.

Der erste Tag des neuen Mitarbeiters läuft über alle Fachbereiche hinweg gleich ab, um die wichtigen Orientierungspunkte einheitlich zu vermitteln. Dies wird unter Punkt 1.1 Erste Orientierung eines neuen Mitarbeiters (1. Tag, Ankunft an der Dienststelle) ausführlich beschrieben.

Im Anschluss wird ein Überblick über die Strukturen der Bundesagentur für Arbeit (Zentrale, RD, Agentur, Jobcenter, zkT) und die Rahmenbedingungen (Dienstanweisung, Orientierungshilfen, Weisungen) für die tägliche Arbeit gegeben. Hausspezifisch wird auf das bestehende Leitbild und das Organigramm eingegangen. Dies erfolgt analog der Vorgehensweise des IS Mannheim für neue Mitarbeiter.
Eine weitere Einheit bildet ein Überblick über die Sozialgesetzbücher, welche als Grundlage der Arbeit dienen (SGB II vs. SGB III, Unterschiede, Kundengruppen, Splittung Markt & Integration und Leistungsgewährung, Grundlagen Leistungsrecht). Die einzelnen Themen werden an der Oberfläche angesprochen und dem Stand der Vorkenntnisse des neuen Mitarbeiters angepasst. Vertiefte Einblicke in die rechtlichen Grundlagen erfolgen zu einem späteren Zeitpunkt der Einarbeitungsphase.
In der BA-Lernwelt, der Onlineplattform im Intranet, finden sich eine Vielzahl an Selbstlernmedien und Onlineschulungen zu den angesprochenen Themen, welche durch den neuen Mitarbeiter punktuell bearbeitet werden. Damit wird der Wissenstransfer der Grundlagen in der ersten Woche abgeschlossen und gefestigt (z.B. Erstellen von Dokumenten mittels BK-Vorlagen, Ausprobieren von Funktionen,

Kennenlernen der Ablage). Insbesondere ist hier der individuelle Lernpfad zu erwähnen. Dieser bietet alle notwendigen Informationen zu den grundlegenden Themen und dokumentiert die absolvierten Lerneinheiten und Fortschritte inklusive der externen Schulungen. Diese Aufgaben übernimmt der EAE. Der EAE steht zu jeder Zeit als fester Ansprechpartner zur Verfügung. Er überwacht den Verlauf der Einarbeitung und korrigiert ggf. den Zeitplan aufgrund von Terminänderungen oder anderen unvorhergesehenen Ereignissen. Der EAE übernimmt die Anmeldung des neuen Mitarbeiters für die externen Schulungen über den IS Mannheim und koordiniert die Termine.
Als zeitlicher Rahmen werden für die Grundeinarbeitung ca. fünf Arbeitstage herangezogen.
Nach erfolgreicher Erledigung aller genannten Punkte ist das Grundkonzept abgeschlossen. Das Grundkonzept kann für alle neuen Mitarbeiter im Bereich M & I angewendet werden, unabhängig davon in welcher Fachabteilung sie im Anschluss eingesetzt werden.
Nach dieser ersten Phase und den ersten Eindrücken wird ein internes Feedbackgespräch zwischen EAE und dem neuen Mitarbeiter geführt, um die gewonnenen Eindrücke zu erfassen und ggf. das Lerntempo anzupassen.
Nach dem Absolvieren des Grundkonzeptes finden im Anschluss die spezifizierten Konzepte der einzelnen Bereiche Anwendung. Abhängig davon in welchem Bereich der neue Mitarbeiter eingesetzt werden soll erfolgt eine individuelle und auf den jeweiligen Bereich zugeschnittene Einarbeitung. Hierbei werden nach der theoretischen Erarbeitung der Rechtsbestimmungen und Vorgaben bzw. der Einarbeitung in IT-Programme und Anwendungen überwiegend Hospitationen bei mehreren erfahrenen Sachbearbeitern und Arbeitsvermittlern in allen anderen Teams im Vordergrund stehen.

2.3 Spezifiziertes Konzept „Markt & Integration-Wissenstransfer“ (2. Woche)

Als erstes werden die Grundlagen und die Möglichkeiten des Jobcenter Landkreis Heilbronn zur Unterstützung aufgezeigt. Hierzu zählen unter anderem der Umgang mit den IT-Basisinstrumenten (eAkte, STEP, ATV und BK-Vorlagentechnik). Die Inhalte werden präsentiert und besprochen, im Nachgang werden durch den neuen Mitarbeiter ausgewählte Aufgaben und Lerneinheiten in der BA-Lernwelt zur Vertiefung bearbeitet. Die Fachbetreuer werden als durchführende Dozenten hinzugezogen.
Gleiches gilt für die Fachanwendungen CoSach, NewPlan, Marzipan. Auch hier werden in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Fachbetreuern die Schulungen durchgeführt und durch passende Selbstlernmodule bzw. Selbststudium ergänzt.
Die Onlineterminierung und der Ablauf einer Termineinladung erfolgt aktuell über die Homepage des Jobcenter Landkreis Heilbronn.
Diese Vorgehensweise ist hausintern vorgegeben und über externe Schulungen nicht abrufbar. Daher erfolgt hierfür eine Einweisung durch die Fachkraft Digitalisierung im Haus, die das System vorstellt und den Umgang aufzeigt.
Des Weiteren erfolgen nun vertiefte Wissenstransfers zu den bereits angeschnittenen Themen der rechtlichen Aufträge im SGB II bzw. den dafür zur Verfügung stehenden Instrumenten (Maßnahmenkatalog) und der korrekten Ausübung von Ermessen und dessen Dokumentation beim Einsatz der Maßnahmen. Hierbei wird auf die fachlichen Kenntnisse eines Mitarbeiters aus dem Bereich SGG/Stabstelle Recht zurückgegriffen.
Die Hauptanwendung VerBIS wird im Überblick und unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten intensiv geschult und vorgestellt. Die Anwendung stellt das Hauptinstrument der täglichen Arbeit dar. Die externen Schulungen knüpfen an diese In House Schulung an und verfestigen die erworbenen Kenntnisse. Die Einweisung erfolgt durch einen hauseigenen VerBIS-Fachbetreuer.
Zudem werden zu allen Themenbereichen Selbstlernmodule für übergeordnete Schulungsinhalte (z.B. Skype Kommunikation, Umgang mit Intranet, IT-Basisinstrumente, VerBIS-Inhalte, CoSach-Anwendung) entsprechend im Lernpfad bearbeitet. Ergänzende Unterlagen wie Reader oder Onlinehilfen werden gesichtet, um das Auffinden und den Umgang mit diesen einzuüben.

Als Abschluss und Übergang werden die Grundlagen des Leistungsrechts in Form von Selbstlernmodulen aufgezeigt. Diese Grundinformationen helfen bei den ersten Hospitationen.
Als zeitlicher Rahmen sind hierfür fünf Arbeitstage geplant.

2.4 Spezifiziertes Konzept „Markt & Integration-Hospitation“ (3. Woche)

Im nächsten Schritt erfolgen dann die ersten Hospitationen in den Fachabteilungen Eingangszone und Leistungssachbearbeitung. Zu Beginn sollen die einzelnen Aufgaben der Bereiche des Jobcenter Landkreis Heilbronn aufgezeigt werden, um ein Gesamtbild der Abläufe zu erhalten.
Hierbei beginnt der Kreislauf aus Kundensicht in der Eingangszone bei der Anmeldung bzw. Antragstellung eines Kunden. Die Hospitation in diesem Bereich umfasst mindestens folgende Inhalte:

- Ablauf Kundenvorsprache im Jobcenter / Kommunikationsmöglichkeiten mit dem Jobcenter
- Unterscheidung der Anliegensarten
- Bearbeitung Kundenanfragen
- Ausgabe Lebensmittelgutschein / Soforthilfen
- Ablauf Bearbeitung Neukunden + Hauptantrag
- Ablauf Bearbeitung Weiterbewilligungen / Dokumente
- Ablauf Bearbeitung Sonstige Anliegen / Identitätsprüfung

Die Informationen sollen aufzeigen, welchen Weg der Kunde im Haus nimmt und was mit seinen Unterlagen und Anträgen passiert. Die Hospitation dient zum Verständnis für die Arbeit und die Abläufe in der Eingangszone.

Für den Bereich Eingangszone werden drei Arbeitstage als zeitlicher Aufwand angesetzt.
Danach geht es zu einer Hospitation in der Leistungssachbearbeitung, um die Berechnung der Geldleistungen für den Kunden. Hier sind folgende Inhalte zu vermitteln:

- Grundberechnung der zustehenden Leistungen je nach BG Modell
- Definition der einzelnen Leistungsteile (Grundsicherung, KdU, Zuschläge)
- Berechnung der Zuschläge/ Mehrbedarfe
- Bescheidung von Leistungen/ Vorstellung der Belege
- Ablehnungsgründe und Umgang mit Ablehnungen

Das Aufzeigen der täglichen Arbeit in der Leistungssachbearbeitung soll die Aufgaben und den Arbeitsumfang verdeutlichen. Zudem soll die Wichtigkeit des Informationsflusses auf beiden Seiten und der Aufwand von Änderungen aufgezeigt werden.
Für den Überblick in die Leistungssachbearbeitung werden zwei Arbeitstage angesetzt.
Beide Bereiche sollen nicht in der Tiefe aller Aufgaben durchlaufen werden, sondern einen Gesamteindruck über die täglichen Abläufe und Vorgänge aufzeigen. Ziel ist es, dass der neue Mitarbeiter nach dem Durchlauf weiß, welche Arbeitsschritte der Kunde bereits durchlaufen hat, bevor er nun in der Arbeitsvermittlung ankommt.
Im Laufe der Einarbeitung können in individueller Absprache einzelne Bereiche durch erneute Hospitationen ergänzt bzw. vertieft werden.

2.3.1 Zielsetzung

Ziel nach diesen drei Wochen ist es einen Überblick über die Abläufe im Jobcenter erhalten zu haben und den Weg des Kunden im Jobcenter zu kennen. Auf diesen Grundlagen startet dann die Einführung in die Aufgaben im Zielteam.

2.5 Spezifiziertes Konzept „Markt & Integration-Zielteam“ (2. - 3. Monat)

Nach den Hospitationen in der Eingangszone und der Leistungssachbearbeitung finden Austauschgespräche mit dem EAE statt, um eventuelle Lücken und unbearbeitete Sachverhalte auszumachen und ggf. Termine zum Nachholen zu vereinbaren. Ferner wird der weitere Einarbeitungsplan hierbei überprüft und notfalls korrigiert.
Die Inhalte zu den Instrumenten im SGB II werden vertieft, vor allem wird das Thema „Förderung beruflicher Weiterbildung“ (FbW) und die Ausgabe von Bildungsgutscheinen thematisiert. Neben den rechtlichen Aspekten sind die örtlichen Schwerpunkte und Gegebenheiten aufzuzeigen, um sicher mit dem Thema umgehen zu können. Hierbei unterstützt die FbW-Betreuung im Haus die Unterweisungen. Auch hier erfolgen im Nachgang noch externe Schulungen, um dieses wichtige Thema zu festigen.
Ein weiteres wichtiges Thema im Bereich Markt und Integration stellt die Fördermöglichkeit „Vermittlungsbudget“ dar. Hierfür wird eine Schulung mit den rechtlichen Grundlagen, den Abläufen und insbesondere den Vorgängen hier im Haus durchgeführt. Die Schulungseinheit wird in Zusammenarbeit mit dem Team Eingliederungsleistungen (TEgl) stattfinden.
Nachdem der neue Mitarbeiter einen Überblick über die Aufgaben der Teams Eingangszone und Leistungssachbearbeitung erhalten hat, beginnt nun die Hospitation im Zielteam. Die Hospitationen in M & I geben in den ersten drei bis vier Wochen einen Überblick über die tägliche Arbeit.
Hierbei sollen der neue Mitarbeiter zunächst bei Beratungsgesprächen aktiv zuhören, den Umgang mit Belegen bzw. dem Eingang und der Weiterverarbeitung von Post in jedweder Form beobachten und die Abläufe und Vorgaben im Jobcenter Landkreis Heilbronn kennenlernen. Die Hospitationen finden an max. zwei aufeinanderfolgenden Tagen bei der gleichen Kollegin/dem gleichen Kollegen statt, um Vorgänge und Anträge ggf. komplett abarbeiten zu können. Dann wechselt der neue Mitarbeitende den Einarbeitungsplatz.
Wichtig ist, die Bearbeitungsweise von unterschiedlichen Vorgängen kennen zu lernen und den Belegfluss bzw. die Dokumentationsvorgaben zu verstehen und nachzuvollziehen. Die Hospitationen erfolgen bei unterschiedlichen Kollegen, um ein möglichst breites Spektrum von Herangehensweisen an die täglichen Aufgaben kennenzulernen.
Jeweils am Freitag einer Woche finden kurze Austauschgespräche mit dem EAE bzw. der zuständigen Teamleitung statt, um den Stand der Einarbeitung regelmäßig nachhalten zu können. Zudem dient dieser Tag dem gezielten Nacharbeiten der Ereignisse der Woche. Dokumentationen sollen nochmals nachgelesen, Vorgänge nochmals nachvollzogen werden. Ferner bietet der Reflexionstag Zeit für gezielte Rückfragen zu einzelnen Themen bei denen noch Unklarheiten bestehen. Ansprechpartner sind entweder die Kollegen, bei denen die Einarbeitung stattgefunden hat, oder der EAE.

2.4.1 Zielsetzung

Ziel ist, dass nach geplant drei Monaten Einarbeitungsdauer alle Bereiche einmal durchlaufen und die Teilprozesse und Zusammenhänge in den Bereichen verdeutlicht und verstanden wurden.
Je nach Stand der Einarbeitung werden dem neuen Mitarbeiter sukzessive kleinere Arbeitsaufträge erteilt, die am Austauschtag entsprechend abgearbeitet und kontrolliert werden können. Je nach Wissensstand ist es geplant, dem neuen Mitarbeiter ab dem Beginn des dritten Monats der Einarbeitung bis zu 25 eigene Kunden zu übertragen und die notwendige Betreuung durch diesen umsetzen zu lassen. Alle Vorgänge werden kontrolliert und etwaige Fehler korrigiert und besprochen.

Am Ende des dritten Einarbeitungsmonats findet ein fixes Reflexionsgespräch zwischen der zuständigen Teamleitung, dem EAE und dem neuen Mitarbeiter statt. Hierbei steht der aktuelle Zwischenstand der Einarbeitung im Vordergrund. Ziel ist es zu einer Einschätzung zu kommen, ob die Einarbeitung den gewünschten Stand erreicht hat und ob der neue Mitarbeiter für das vorgesehene Aufgabenfeld geeignet sind.

2.6 Spezifiziertes Konzept „Markt & Integration“ (4. – 6. Monat)

Der erste Block der Einarbeitung erfolgte im späteren Zielteam. Im Anschluss erfolgen weitere Hospitationen bei Arbeitsvermittlern aus den Spezialteams der Arbeitsvermittlung im Jobcenter Landkreis Heilbronn (BAQ, AMM, U25, Reha, Alleinerziehende, BCA). Ferner werden dann tageweise Hospitationen in den Teams Suchtberatung, Schuldnerberatung, SGG/ Unterhaltsheranziehung sowie BuT und TEgl umgesetzt, um die dortigen Aufgaben und Abläufe kennen zu lernen und den Überblick über alle vorhandenen Aufgabengebiete und Unterstützungsmöglichkeiten im Jobcenter Landkreis Heilbronn abzuschließen. Freie Zeitkapazitäten werden durch erneute Hospitationen im Zielteam oder dem Nachholen von Terminen aufgefüllt.

Ab dem vierten Monat werden weitere Kunden zur Betreuung und Bearbeitung schrittweise an den neuen Mitarbeiter übergeben. Der sukzessive Aufbau des eigenen Kundenstamms wird stetig vorangetrieben. Die Hospitationen im Zielteam werden stückweise abgebaut und im Gegenzug das selbständige Arbeiten im wachsenden Kundenstamm in den Vordergrund gerückt. Zur Nachhaltung werden einzelne Kundengespräche von der individuellen Lernbegleitung bzw. dem EAE begleitet und mit dem neuen Mitarbeiter reflektiert.
Während der gesamten Einarbeitungsphase werden die externen Schulungsmaßnahmen über den IS Mannheim stattfinden. Da die Termine immer individuell vergeben werden können, muss hier flexibel der Einarbeitungsplan angepasst werden. Notwendige Änderungen werden mit der zuständigen Teamleitung und dem neuen Mitarbeiter bzw. den EAE besprochen.

2.5.1 Zielsetzung

Ziel ist es nach max. sechs Monaten Einarbeitungsphase, dass der neue Mitarbeiter einen kompletten Fallbezirk übernehmen kann und sämtliche anfallenden Routineaufgaben ohne direkte Hilfestellung umsetzt. Die Einarbeitungsphase wird mit einem letzten Abschlussgespräch zwischen zuständiger Teamleitung, EAE und dem neuen Mitarbeiter abgeschlossen.

3. Einarbeitungskonzept im Bereich Leistungssachbearbeitung SGBII

3.1 Grundstruktur des Einarbeitungsplans

Der Einarbeitungsplan gliedert sich in drei Zeitabschnitte, welche jeweils mit einem gemeinsamen Reflexionsgespräch mit EAE, neuem Mitarbeiter und Teamleitung abschließen.

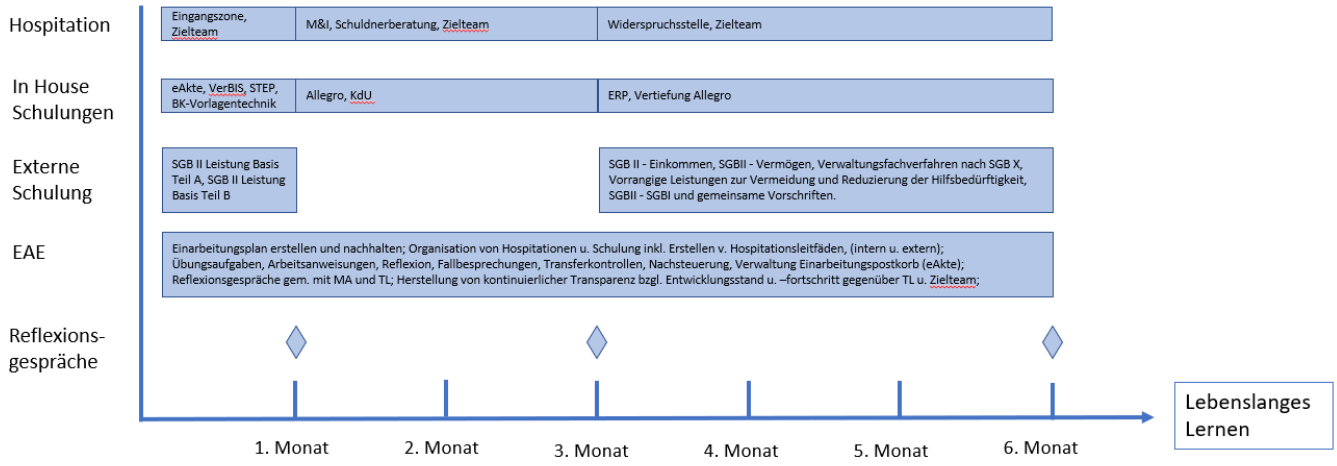

Abbildung 2 Einarbeitungskonzept Leistungssachbearbeitung SGB II

3.2 Einarbeitung 1. Monat

- Der erste Tag des neuen Mitarbeiters läuft über alle Fachbereiche hinweg gleich ab, um die wichtigen Orientierungspunkte einheitlich zu vermitteln. Dies wird unter Punkt 1.1 Erste Orientierung eines neuen Mitarbeiters (1. Tag, Ankunft an der Dienststelle) ausführlich beschrieben.
- Die einzelnen Schritte im Rahmen der Einarbeitung werden dem neuen Mitarbeiter transparent kommuniziert.
- Hospitation: Die Hospitationen in der Eingangszone und bei der Neuantragsannahme werden anhand des Hospitationsplan und der Arbeitsanweisung durchgeführt. (Weitere Hospitationen in den Bereichen M&I, Schuldnerberatung, Widerspruchstelle sind für den weiteren Verlauf der Einarbeitungsphase geplant.)
- Externe Schulungen: „SGB II Leistung Basis Teil A“ und „SGB II Leistung Basis Teil B“ aus dem Konzept der Bundesagentur für Arbeit zur Herstellung grundlegender Arbeitsfähigkeit.
- In House Schulungen: Grundlegende Schulungen durch Fachbetreuer der jeweiligen Fachanwendung eAkte, VerBIS, STEP und BK-Vorlagentechnik.

3.3 Zwischenziel (Abschluss 1. Monat)

Es erfolgt ein Reflexionsgespräch zwischen dem neuen Mitarbeiter, EAE und zuständiger Teamleitung, hierbei werden der Kenntnis- und Entwicklungsstand des neuen Mitarbeiters besprochen, weitere Ziele im Rahmen der Einarbeitung transparent kommuniziert und eventuell notwendige Nachsteuerungsstrategien seitens EAE herausgearbeitet.
Im Rahmen der Einarbeitung soll ein neuer Mitarbeiter nach einem Monat mit den Fachanwendungen eAkte, VerBIS, STEP und BK-Vorlagentechnik grundlegend umgehen können. In diesem Rahmen kann der neue Mitarbeiter bereits nach einem Monat an der Qualifizierten Antragsausgabe im Arbeitsumfeld der Eingangszone mitwirken und so im weiteren Verlauf der Sachbearbeitung in der Leistungsabteilung (evtl. bereits Zielteam) unterstützen.
Qualitätsstandards und Zusammenarbeit mit den anderen Bereichen aus Sicht der Leistungsabteilung sind dem neuen Mitarbeiter bekannt (hier im Besonderen die Zusammenarbeit mit dem Bereich M&I, da so die vollständige Antragsabgabe unterstützt werden kann).
Im Regelfall sollen die Aufgaben im Rahmen der Qualifizierten Antragsausgabe sowie den Fachanwendungen von einem neuen Mitarbeiter technisch richtig umgesetzt werden. Rechtliche Fehleinschätzungen innerhalb des ersten Monats bezüglich der Fachanwendungen müssen gemeinsam mit dem neuen Mitarbeiter im Reflexionsgespräch besprochen werden. Ziel ist die Klärung, ob es sich um Eingabe- oder Verständnisprobleme handelt.

3.4 Einarbeitung 2. und 3. Monat

- Hospitation: Die Hospitationen in den weiteren beteiligten Bereichen M&I und Schuldnerberatung werden anhand des jeweiligen Hospitationsplan und der Arbeitsanweisungen durchgeführt.

- In House Schulungen: Weitere grundlegenden In House Schulungen finden statt, insbesondere Fachanwendung ALLEGRO sowie die Schulungen zu den grundlegenden Leistungsbedarfen (z.B. KdU - siehe § 22, 24, 28 SGB II).

- EAE: Einüben von Aufgaben, die mit der zukünftigen Übernahme eines eigenen Fallbezirkes einhergehen sowie Bearbeiten von Tagespost und Auftragsklärung inkl. Dokumentation und Pflege der Statistik. Die Aufgabenstellung erfolgt durch den EAE (bspw. durch Bereitstellen von Arbeitsanweisungen) und anschließender gemeinsamer Reflexion der von dem neuen Mitarbeiter bearbeiteten Aufgaben. Der Fokus der Einarbeitung im dritten Monat liegt besonders in der Vertiefung des bisherigen theoretischen Wissens sowie eventueller Nachsteuerung seitens des EAE zum Erreichen des geforderten Wissenstandes mit Abschluss des dritten Monates.

- EAE: Bereitstellen und Verwalten eines speziellen Postkorbs in der eAkte (Einarbeitungspostkorb), um den neuen Mitarbeiter während der ersten drei Monate zielgerichtet Sachverhalte zu Bearbeitung zukommen lassen zu können, die den schematischen Ansprüchen der Einarbeitung entsprechen. Die Definition der Ansprüche erfolgt durch den EAE und wird von diesem an die Teamleitung des Zielteams weitergeleitet. Das Zielteam hat so die Möglichkeit, den schematischen Ansprüchen entsprechend, eigene Fälle an den Einarbeitungspostkorb zur Bearbeitung durch den neuen Mitarbeiter abzugeben. Die Anzahl der zu übernehmenden Sachverhalte ist anhand des individuellen Wissenstandes des neuen Mitarbeiters zu bemessen. Dieser bearbeitet die Fälle unter Anleitung des EAE und anhand der Arbeitsanweisungen, welche die qualitativen Standards im Bereich Sachbearbeitung vorgeben. Nach Rücksprache mit dem EAE leitet der neue Mitarbeiter die bearbeiteten Fälle an das Zielteam zurück, sodass der zuständige Sachbearbeiter den Fall prüfen und anordnen kann. Neben dem EAE können auch die Teamleitungen auf den Einarbeitungspostkorb zugreifen, um sich einen Überblick zu Art und

Anzahl der zu bearbeitenden Fälle verschaffen zu können. Damit wird eine transparente Einarbeitung sowie Entwicklung des neuen Mitarbeiters gewährleistet.

→ Für den zweiten bis dritten Monat der Einarbeitung bieten sich grundsätzlich Sachverhalte an, die den grundlegenden Umgang mit den Fachanwendungen (insbesondere ALLEGRO) und der Bescheidtechnik umfassen. Dabei sollten sich die Aufträge auf einfache, sich wiederholende und schematische abzuarbeitende Sachverhalte beschränken. Hierzu bieten sich vor allem folgende Sachverhalte an:

- Einfache Änderungssachverhalte
- Arbeitsaufnahmen
- Weiterbewilligungsanträge
- Einmalige Bedarfe
- Mitwirkungsschreiben

3.5 Zwischenziel (Abschluss 3. Monat)

Es erfolgt ein Reflexionsgespräch zwischen dem neuen Mitarbeiter, EAE und zuständiger Teamleitung, hierbei wird der Kenntnis- und Entwicklungsstand des neuen Mitarbeiters besprochen, weitere Ziele im Rahmen der Einarbeitung transparent kommuniziert und eventuell notwendige Nachsteuerungsstrategien seitens EAE herausgearbeitet.
Die schematische Bescheidtechnik bei Mitwirkungsschreiben, Änderungsbescheiden und einfachen Weiterbewilligungsanträgen soll von einem neuen Mitarbeiter nach zwei Monaten technisch korrekt bearbeitet und mit Abschluss des dritten Monats sicher angewendet werden können.
Spätestens mit Abschluss des dritten Monats soll der neue Mitarbeiter schematisch einfache Aufgaben eines Fallbezirkes eigenständig erkennen und einfache schematische Aufgaben, die im Rahmen der Bearbeitung eines Fallbezirkes anfallen, unter Zuhilfenahme von Arbeitsanweisungen und fachlichen Weisungen technisch korrekt und eigenständig bearbeiten können.
Zudem beherrscht der neue Mitarbeiter die Dokumentation sowie die Pflege der Statistik.
Der neue Mitarbeiter ist somit in der Lage, einen eigenen Fallbezirk im Zielteam zu übernehmen. Dieser Fallbezirk wird dem neuen Mitarbeiter nach dem Reflexionsgespräch zugeteilt. Der übernommene Fallbezirk umfasst eine geringe Anzahl an Bedarfsgemeinschaften, deren Anzahl sich an Wissens- und Lernstand des neuen Mitarbeiters orientiert. Grundsätzlich ist die Übernahme von 50% der Größe eines Fallbezirks vorgesehen, den der neue Mitarbeiter nach Abschluss der Einarbeitungsphase übernehmen wird (entsprechend der vertraglich festgelegten Arbeitszeit). Von einem sukzessiven Anstieg der zu bearbeiteten Fälle im Rahmen des eigenen Fallbezirkes wird aus arbeitsorganisatorischen Gründen abgesehen.
Rechtliche Fehleinschätzungen innerhalb der ersten drei Monate bezüglich der Bescheidtechnik sowie Fachanwendungen müssen gemeinsam mit dem neuen Mitarbeiter im Reflexionsgespräch besprochen werden. Ziel ist die Klärung, ob es sich um Eingabe- oder Verständnisprobleme handelt sowie eventuelle Handlungsbedarfe hinsichtlich des individuellen Einarbeitungsplanes zu erkennen.

3.6 Einarbeitung 4., 5. und 6. Monat

- Externe Schulungen: SGB II - Einkommen, SGBII - Vermögen, Verwaltungsfachverfahren nach SGB X, Vorrangige Leistungen zur Vermeidung und Reduzierung der Hilfsbedürftigkeit, SGBII - SGBI und gemeinsame Vorschriften.

- In House Schulungen: ERP, Vertiefung Allegro.

- Hospitation: Die Hospitation in der Widerspruchstelle wird anhand des Hospitationsplan und der Arbeitsanweisung durchgeführt. Ziel der Hospitation ist es, eine Widerspruchsbearbeitung zu nutzen, um die eigene Bescheidtechnik zu überprüfen.

- Zusätzlich werden anhand der im Reflexionsgespräch erkannten Handlungsbedarfe weitere Schulungen und gezielte Hospitationen eingesetzt, um vorhandenes (Basis)Wissen zu vertiefen und die Einarbeitungsphase nach sechs Monaten erfolgreich abschließen zu können. Diese Schulungen und eventuell notwendige Hospitationen werden seitens des EAE organisiert und nachgehalten.

- EAE: Ab dem dritten Monat der Einarbeitung werden zusätzlich schematisch komplexere Sachverhalte unter Anleitung und Heranführung durch den EAE geübt, die den Umgang mit sämtlichen Fachanwendungen und der Bescheidtechnik vertiefen. Hierzu bieten sich vor allem folgende Sachverhalte an:

    - Neuantragsannahme
    - Bewilligung und Ablehnung Neuantrag

- Die Fallbearbeitung in den abschließenden drei Monaten der Einarbeitung umfasst alle Aufgaben, die mit der selbstständigen Bearbeitung des eigenen Fallbezirkes einhergehen. Grundsätzlich ist nach Abschluss des dritten Monates bis zum Ende der Einarbeitungsphase die Übernahme von 50% der Größe eines Fallbezirks vorgesehen, den der neue Mitarbeiter nach Abschluss der Einarbeitungsphase übernehmen wird (entsprechend der vertraglich festgelegten Arbeitszeit).

- Sollte der neue Mitarbeiter bereits vor Abschluss der Einarbeitungsphase über ausreichende Ressourcen und Kompetenzen verfügen, können weitere Aufträge aus dem Zielteam über das Einarbeitungspostfach an den neuen Mitarbeiter übergeben werden. Dies erfolgt nach gemeinsamer Rücksprache von EAE und Teamleitung. Die Organisation erfolgt hierbei über den EAE.

- Ansprechpartner für den neuen Mitarbeiter ist mit Übernahme des eigenen Fallbezirkes vor allem das Zielteam, da die Vorgaben des Zielteams bearbeitungsweisend sind. Bei komplexen Fallgestaltungen steht zudem der EAE als Ansprechpartner für Fallbesprechungen sowie die Fachbetreuer zur Verfügung.

- Fallbesprechungen mit dem EAE werden von dem neuen Mitarbeiter eigenständig vorbereitet und konkrete Lösungsansätze angeboten.

- Eine Fehlerfreiheit bei der Bearbeitung des übernommenen Fallbezirkes kann noch nicht garantiert werden. Eine Prüfung der Bearbeitung im Vier-Augen-Prinzip muss weiterhin nach den Maßgaben der Kassensicherheit erfolgen. Fehlerhafte Sachbearbeitung, die nicht den Arbeitsanweisungen entspricht, muss konsequent vom Zielteam an den neuen Mitarbeiter zur gemeinsamen Fallbesprechung mit dem EAE zurückgewiesen werden.

- EAE: Fortlaufende Transferkontrollen, um die qualitative Sachbearbeitung und fortlaufende Kompetenzentwicklung des neuen Mitarbeiters sicherzustellen. Bei konkretem Handlungsbedarf (u.a. soziale und kommunikative Anbindung an Zielteam, fachliche Spezifikationen) erfolgt eine Rücksprache mit der zuständigen Teamleitung und anschließende Nachsteuerung im Rahmen der Einarbeitungsplans durch den EAE. Damit wird eine transparente Einarbeitung sowie Entwicklung des neuen Mitarbeiters gewährleistet.

3.7 Ziel der Einarbeitung (Abschluss 6. Monat)

Es erfolgt das die Einarbeitung abschließende Reflexionsgespräch zwischen dem neuen Mitarbeiter, EAE und zuständiger Teamleitung. Hierbei wird der Kenntnis- und Entwicklungsstand des neuen Mitarbeiters besprochen. Eventuell wird weiterer Qualifizierungs- und Handlungsbedarf festgehalten und mit EAE und Teamleitung vereinbart.
Mit Abschluss der Einarbeitungsphase soll der neue Mitarbeiter die Antragsannahme im Neukundenprozess eigenständig durchführen können.
Der neue Mitarbeiter ist sicher in der Antragsbearbeitung, diese kann eigenständig und technisch korrekt sowie im Beisein von Kunden durchgeführt werden.
Eine grundlegende leistungsrechtliche Beratung durch den neuen Mitarbeiter kann durchgeführt werden. Bei komplexeren Fallkonstellationen unterstützt nach Abschluss der Einarbeitungsphase das Zielteam sowie bei Bedarf ergänzend der EAE.
Der neue Mitarbeiter ist in der Lage 100% des geplanten Fallbezirkes (entsprechend der vertraglich festgelegten Arbeitszeit) zu übernehmen und die anfallenden Aufgaben umfänglich eigenständig zu bearbeiten. Rückfragen werden ab diesem Zeitpunkt mit dem Zielteam geklärt, bei komplexen Fallkonstellationen kann ergänzend der EAE zur Fallbesprechung hinzugezogen werden.
Der Umgang des neuen Mitarbeiters mit den Arbeitsanweisungen und -hilfen erfolgt routiniert.
Die Bescheidtechnik des neuen Mitarbeiters erfolgt eigenverantwortlich, die Selbsteinschätzung des neuen Mitarbeiters wurden durch die eingesetzten Methoden im Rahmen Einarbeitungsphase gestärkt.
Die qualitativen Standards der Sachbearbeitung unter Beachtung der Vorgaben im Zielteam werden von dem neuen Mitarbeiter erfüllt.
Im Anschluss an das erfolgreich absolvierte Einarbeitungsprogramm schließt die weitere Professionalisierung des neuen Mitarbeiters über zusätzliche Qualifizierungen an (lebenslanges Lernen). Darüberhinausgehende individuelle Qualifizierungsbedarfe können jeder Zeit in Rücksprache mit EAE und Teamleitung vereinbart werden.
Im Sinne des eigenverantwortlichen Lernens und einer damit einhergehenden Flexibilität ist es jedem Mitarbeiter möglich, Selbstlernmodule (→ BA-Lernwelt) am Arbeitsplatz zu absolvieren.

4. Einarbeitungskonzept in der Eingangszone

4.1 Grundkonzept für neue Mitarbeiter in der Eingangszone (1.Woche)

Für jeden neuen Mitarbeitenden wird ein individueller Einarbeitungsplan erstellt und ständig aktuell gehalten. Dies beinhaltet vor allem Terminverschiebungen oder -änderungen, die sich ergeben und deren Neu-Planung. Der EAE in Zusammenarbeit mit der zuständigen Teamleitung ist für die vollständige Umsetzung aller Punkte auf dem Einarbeitungsplan verantwortlich

Der erste Tag des neuen Mitarbeiters läuft über alle Fachbereiche hinweg gleich ab, um die wichtigen Orientierungspunkte einheitlich zu vermitteln. Dies wird unter Punkt 1.1 Erste Orientierung eines neuen Mitarbeiters (1. Tag, Ankunft an der Dienststelle) ausführlich beschrieben.

Als Nächstes wird ein Überblick über die Strukturen der Bundesagentur für Arbeit (Zentrale, RD, Agentur, Jobcenter, zkT) und die Rahmenbedingungen (Dienstanweisung, Orientierungshilfen, Weisungen) für die tägliche Arbeit gegeben. Hausspezifisch wird auf das bestehende Leitbild und das Organigramm eingegangen, zudem erfolgt eine Unterweisung in Korruptionsprävention. Dies erfolgt analog der Vorgehensweise des IS Mannheim für neue Mitarbeiter durch den EAE.

Eine weitere Einheit bildet ein Überblick über die Sozialgesetzbücher, welche als Grundlage der Arbeit dienen (SGB II vs. SGB III, Unterschiede, Kundengruppen, Splittung Markt & Integration und Leistungsgewährung, Grundlagen Leistungsrecht, Übersicht der Aufgaben in der Eingangszone). Die einzelnen Themen werden an der Oberfläche angesprochen und dem Stand der Vorkenntnisse des neuen Mitarbeiters angepasst. Vertiefte Einblicke in die rechtlichen Grundsätze für den Arbeitsbereich erfolgen zu einem späteren Zeitpunkt der Einarbeitungsphase. Zudem wird auf die aktuellen Kommunikationsformen eingegangen (digitale Kommunikation Skype, Telefonie, Videokanal).
Um die Möglichkeit von Mobilem Arbeiten zu prüfen, sollen die neuen Mitarbeitenden am letzten Arbeitstag der ersten Woche eine Anmeldung von zu Hause aus versuchen um die Einsatzbereitschaft sicher zu stellen.

In der BA-Lernwelt, der Onlineplattform im Intranet, finden sich eine Vielzahl an Selbstlernmedien und Onlineschulungen zu den angesprochenen Themen, welche durch den neuen Mitarbeiter punktuell bearbeitet werden. Damit wird der Wissenstransfer der Grundlagen in der ersten Woche abgeschlossen und gefestigt (z.B. Erstellen von Dokumenten mittels BK-Vorlagen, Ausprobieren von Funktionen, Kennenlernen der Ablage). Die BA Lernwelt bietet alle notwendigen Informationen zu den grundlegenden Themen und dokumentiert die absolvierten Lerneinheiten und Fortschritte inklusive der externen Schulungen. Die Einführung übernimmt der EAE.
Der EAE steht zu jeder Zeit als fester Ansprechpartner zur Verfügung. Er überwacht den Verlauf der Einarbeitung und korrigiert ggf. den Zeitplan aufgrund von Terminänderungen oder anderen unvorhergesehenen Ereignissen. Der EAE übernimmt die Anmeldung des neuen Mitarbeiters für die externen Schulungen über den IS Mannheim und koordiniert die Termine.
Als zeitlicher Rahmen werden für die Grundeinarbeitung ca. fünf Arbeitstage herangezogen.
Nach erfolgreicher Erledigung aller genannten Punkte ist das Grundkonzept abgeschlossen. Das Grundkonzept kann für alle neuen Mitarbeiter im Bereich M & I angewendet werden, unabhängig davon in welcher Fachabteilung sie im Anschluss eingesetzt werden.
Nach dieser ersten Phase und den ersten Eindrücken wird ein internes Feedbackgespräch zwischen EAE und dem neuen Mitarbeiter geführt, um die gewonnenen Eindrücke zu erfassen und ggf. das Lerntempo anzupassen.

Nach dem Absolvieren des Grundkonzeptes finden im Anschluss die spezifizierten Konzepte der einzelnen Bereiche Anwendung. Abhängig davon in welchem Bereich die neuen Mitarbeitenden eingesetzt werden soll erfolgt eine individuelle und auf den jeweiligen Bereich zugeschnittene Einarbeitung. Hierbei werden nach der theoretischen Erarbeitung der Rechtsbestimmungen und Vorgaben bzw. der Einarbeitung in IT-Programme und Anwendungen überwiegend Hospitationen bei mehreren erfahrenen Sachbearbeitern bzw. Arbeitsvermittlern in allen anderen Teams im Vordergrund stehen.

4.2 Spezifiziertes Konzept „Eingangszone-Wissenstransfer“ (2. Woche)

Als erstes werden die Grundlagen und die Möglichkeiten des Jobcenter Landkreis Heilbronn zur Unterstützung aufgezeigt. Hierzu zählen unter anderem der vertiefte Umgang mit den IT-Basisinstrumenten (eAkte, STEP, ATV und BK-Vorlagentechnik). Die Inhalte werden präsentiert und besprochen, im Nachgang werden durch den neuen Mitarbeiter ausgewählte Aufgaben und Lerneinheiten in der BA-Lernwelt zur Vertiefung bearbeitet bzw. Reader und Unterlagen studiert. Die Fachbetreuer IT Basisdienste werden als durchführende Dozenten hinzugezogen.

Gleiches gilt für die Fachanwendungen VerBIS bez. ALLEGRO und den Umgang mit der Ablage „Marzipan“. Auch hier werden in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Fachbetreuern und Zuständigen Verwaltern die Schulungen durchgeführt und durch passende Selbstlernmodule bzw. Selbststudium ergänzt.

Die Onlineterminierung und der Ablauf einer Termineinladung erfolgt aktuell über die Homepage des Jobcenter Landkreis Heilbronn. Diese Vorgehensweise ist hausintern vorgegeben und über externe Schulungen nicht abrufbar. Daher erfolgt hierfür eine Einweisung durch die Fachkraft Digitalisierung im Haus, die das System vorstellt und den Umgang aufzeigt.

Des Weiteren erfolgen nun vertiefte Wissenstransfers zu den bereits angeschnittenen Themen der rechtlichen Unterstützungsmöglichkeiten im SGB II bzw. den dafür zur Verfügung stehenden Instrumenten (Maßnahmenkatalog) und der korrekten Ausübung von Ermessen und dessen Dokumentation beim Einsatz der Maßnahmen. Hierbei wird ggf. auf die fachlichen Kenntnisse eines Mitarbeiters aus dem Bereich SGG/Stabstelle Recht zurückgegriffen.

Die Fachanwendung VerBIS wird im Überblick und unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten intensiv geschult und vorgestellt. Die Anwendung stellt ein wichtiges Instrument der täglichen Arbeit dar. Selbstlernmodule knüpfen an diese Inhouse Schulung an und verfestigen die erworbenen Kenntnisse. Die Einweisung erfolgt durch einen hausinternen VerBIS-Fachbetreuer.

Zudem wird es eine Schulung zur Fachanwendung ALLEGRO im Hause geben. Da diese Anwendung ebenfalls eine wichtige Komponente in der täglichen Arbeit darstellt, werden die neuen Mitarbeitenden hier durch die Fachbetreuer ALLEGRO eingearbeitet. Ferner werden zu allen Themenbereichen Selbstlernmodule für übergeordnete Schulungsinhalte (z.B. IT-Basisinstrumente, VerBIS-Inhalte, ALLEGRO, digitale Kommunikation) entsprechend in der BA Lernwelt bearbeitet. Ergänzende Unterlagen wie Reader oder Onlinehilfen werden gesichtet, um das Arbeiten und den Umgang mit den Anwendungen einzuüben.
Als Abschluss und Übergang werden die Grundlagen des Leistungsrechts durch Schulung und in Form von Selbstlernmodulen aufgezeigt. Diese Grundinformationen helfen bei den ersten Hospitationen.
Als zeitlicher Rahmen sind hierfür fünf Arbeitstage geplant.

4.3 Spezifiziertes Konzept „Eingangszone-Hospitation“ (3. Woche)

Im nächsten Schritt erfolgen dann die ersten Hospitationen in den Fachabteilungen Leistungssachbearbeitung und Markt und Integration. Zu Beginn sollen die einzelnen Aufgaben der Bereiche des Jobcenter Landkreis Heilbronn aufgezeigt werden, um ein Gesamtbild der Abläufe zu erhalten.
Hierbei beginnt der Kreislauf aus Kundensicht in der Eingangszone bei der Anmeldung bzw. Antragstellung eines Kunden. Danach folgt die Leistungssachbearbeitung unmittelbar im Anschluss. Die Hospitation in diesem Bereich umfasst mindestens folgende Inhalte:

- Grundberechnung der zustehenden Leistungen je nach BG Modell
- Definition der einzelnen Leistungsteile (Grundsicherung, KdU, Zuschläge)
- Berechnung der Zuschläge/ Mehrbedarfe
- Bescheidung von Leistungen/ Vorstellung der Belege
- Ablehnungsgründe und Umgang mit Ablehnungen

Die Informationen sollen aufzeigen, welchen Weg der Kunde im Haus nimmt und was mit seinen Unterlagen und Anträgen passiert. Die Hospitation dient zum grundlegenden Verständnis für die Arbeit und die Abläufe in der Eingangszone.

Für den Bereich Leistungssachbearbeitung werden drei Arbeitstage als zeitlicher Aufwand angesetzt.

Danach geht es zu einer Hospitation in den Bereich Markt und Integration. Hierbei soll ein Überblick über die Grundlagen der täglichen Arbeit aufgezeigt werden. Hier sind folgende Inhalte zu vermitteln:

- Grundlagen und Inhalte eines Erstgesprächs
- BewA und 4-PM eines Kunden (Hintergründe, Möglichkeiten)
- Gezielter Einsatz von MAT zur Hilfestellung
- Übersicht Möglichkeiten der AV (AVGS, BGS, AG-Förderung)
- Sanktionen bei fehlender Mitwirkung

Das Aufzeigen der täglichen Arbeit in der Arbeitsvermittlung soll die Aufgaben und den Arbeitsumfang verdeutlichen. Zudem soll die Wichtigkeit des Informationsflusses auf beiden Seiten und der Aufwand von verspätet gemeldeten Änderungen aufgezeigt werden.

Für den Überblick in Markt und Integration werden zwei Arbeitstage angesetzt.

Beide Bereiche sollen nicht in der Tiefe aller Aufgaben durchlaufen werden, sondern einen Gesamteindruck über die täglichen Abläufe und Vorgänge aufzeigen. Ziel ist es, dass der neue Mitarbeiter nach dem Durchlauf weiß, welche Arbeitsschritte der Kunde durchlaufen wird, nachdem er als Neukunde in der Eingangszone vorgesprochen oder sich gemeldet hat. Ferner sollten die Aufgabengebiete aller Einzelbereiche abgesteckt und aufgezeigt worden sein.
Im Laufe der Einarbeitung können in individueller Absprache das Kennenlernen einzelner Bereiche durch erneute Hospitationen ergänzt bzw. vertieft werden.

4.3.1 Zielsetzung

Ziel nach diesen drei Wochen ist es, einen Überblick über die Abläufe im Jobcenter erhalten zu haben und den Weg des Kunden im Jobcenter zu kennen. Auf diesen Grundlagen startet dann die Einführung in die Aufgaben im Zielteam.

4.4 Spezifiziertes Konzept „Eingangszone-Zielteam“ (2. - 3. Monat)

Nach den Hospitationen in Markt und Integration bzw. der Leistungssachbearbeitung findet ein erstes Reflexionsgespräch statt, um eventuelle Lücken und unbearbeitete Sachverhalte auszumachen und ggf. Termine zum Nachholen zu vereinbaren. Ferner wird der weitere Einarbeitungsplan hierbei überprüft und notfalls korrigiert.

Ein wichtiges Thema im Bereich Eingangszone stellt die Erreichbarkeit für die Kunden dar. Hierfür wird eine Schulung mit den Abläufen (Telefonrückrufe, DOT, Videokanal) und insbesondere den Vorgängen hier im Haus durchgeführt. Die Schulungseinheit wird in Zusammenarbeit mit dem Einarbeitungsexperten stattfinden.
(*Anmerkung: Bei einer Verlagerung der Schwerpunkte in Richtung persönlicher Vorsprache/Thekenbesetzung wird dieser Punkt variiert und angepasst)*

Die Inhalte zu den Vorsprachegründen im SGB II werden nun vertieft, vor allem wird das Thema Anliegen des Kunden unterscheiden und bearbeiten, Wege der Belegeinreichung und Weiterleitung der Belege an die richtige Stelle thematisiert. Neben den rechtlichen Aspekten sind die örtlichen Schwerpunkte (eAkte Bearbeitung) und Gegebenheiten aufzuzeigen, um sicher mit dem Thema umgehen zu können. Hierbei unterstützt das Team Eingangszone und der Einarbeitungsexperte im Haus die Unterweisungen.

Nachdem der neue Mitarbeiter einen Überblick über die Aufgaben der Teams Eingangszone hat und alle notwendigen Abläufe vermittelt wurden, beginnt nun die Hospitation im Zielteam. Die Hospitationen in der Eingangszone geben in den ersten drei bis vier Wochen einen Überblick über die tägliche Arbeit und die anfallenden Aufgaben.
Hierbei sollen die neuen Mitarbeitenden zunächst bei Telefonaten und Gesprächen aktiv zuhören, den Umgang mit Belegen bzw. dem Eingang und der Weiterverarbeitung von Post in jedweder Form beobachten und die Abläufe und Vorgaben im Jobcenter Landkreis Heilbronn kennenlernen. Die Hospitationen finden innerhalb einer Arbeitswoche bei erfahrenen Kollegen statt, um Vorgänge und Anträge ggf. komplett abarbeiten zu können. Wichtig ist, die Bearbeitungsweise von unterschiedlichen Vorgängen kennen zu lernen und den Belegfluss bzw. die Dokumentationsvorgaben zu verstehen und nachzuvollziehen. Die Hospitationen erfolgen bei unterschiedlichen Mitarbeitenden, um ein möglichst breites Spektrum von Herangehensweisen an die täglichen Aufgaben kennenzulernen.
Jeweils am Freitag einer Woche finden kurze Reflexionsgespräche mit dem EAE bzw. der zuständigen Teamleitung statt, um den Stand der Einarbeitung regelmäßig nachhalten zu können. Zudem dient dieser Tag dem gezielten Nacharbeiten der Ereignisse der Woche. Dokumentationen sollen nochmals nachgelesen, Vorgänge nochmals nachvollzogen werden. Ferner bietet der Reflexionstag Zeit für gezielte Rückfragen zu einzelnen Themen, bei denen noch Unklarheiten bestehen. Ansprechpartner sind entweder die Kollegen, bei denen die Einarbeitung stattgefunden hat, oder der EAE.

4.4.1 Zielsetzung

Ziel ist, dass nach geplant drei Monaten Einarbeitungsdauer alle Bereiche einmal durchlaufen und die Teilprozesse und Zusammenhänge in den Bereichen verdeutlicht und verstanden wurden.
Je nach Stand der Einarbeitung werden dem neuen Mitarbeiter sukzessive kleinere Arbeitsaufträge erteilt, die am Reflexionstag entsprechend abgearbeitet und kontrolliert werden können. Je nach

Wissensstand ist es geplant, den neuen Mitarbeitenden ab dem Beginn des dritten Monats der Einarbeitung sukzessive eigene Aufgaben zu übertragen und die notwendige Bearbeitung durch diesen umsetzen zu lassen. Alle Vorgänge werden kontrolliert und etwaige Fehler korrigiert und besprochen.

Am Ende des dritten Einarbeitungsmonats findet zwingend ein Feedbackgespräch zwischen der zuständigen Teamleitung, dem EAE und dem neuen Mitarbeiter statt. Hierbei steht der aktuelle Zwischenstand der Einarbeitung im Vordergrund. Ziel ist es zu einer Einschätzung zu kommen, ob die Einarbeitung den gewünschten Stand erreicht hat und ob die neuen Mitarbeitenden für das vorgesehene Aufgabenfeld geeignet sind. Gegebenenfalls muss hier eine personelle Entscheidung getroffen werden.

4.5 Spezifiziertes Konzept „Eingangszone“ (4. – 6. Monat)

Nach dem ersten Block der Einarbeitung erfolgen weitere Hospitationen im Bereich der Eingangszone, unter anderem in Spezialbereichen wie OwIG. Ferner werden dann tageweise Hospitationen in den Teams Suchtberatung, Schuldnerberatung, SGG/ Unterhaltsheranziehung sowie BuT umgesetzt, um die dortigen Aufgaben und Abläufe kennen zu lernen und den Überblick über alle vorhandenen Aufgabengebiete und Unterstützungsmöglichkeiten im Jobcenter Landkreis Heilbronn abzuschließen. Freie Zeitkapazitäten werden durch erneute Hospitationen im Zielteam oder dem Nachholen von Terminen aufgefüllt.

Ab dem vierten Monat werden weitere Aufgaben zur Bearbeitung schrittweise an die neuen Mitarbeitenden übergeben. Der sukzessive Aufbau des eigenen Aufgabengebiets wird stetig vorangetrieben. Die Hospitationen im Zielteam werden stückweise abgebaut und im Gegenzug das selbständige Arbeiten im wachsenden Aufgabenportfolio in den Vordergrund gerückt.
Zur Nachhaltung werden z.B. einzelne Kundengespräche oder die Bearbeitung von Vorgängen von der individuellen Lernbegleitung bzw. dem EAE begleitet und mit dem neuen Mitarbeiter reflektiert.
Während der gesamten Einarbeitungsphase werden die externen Schulungsmaßnahmen über den IS Mannheim stattfinden. Da die Termine immer individuell vergeben werden können, muss hier flexibel der Einarbeitungsplan angepasst werden. Notwendige Änderungen werden mit der zuständigen Teamleitung und dem neuen Mitarbeiter bzw. den EAE besprochen.

Folgende externe Schulungsmodule werden bevorzugt angesetzt:

Basismodule M+I – Leistungsrecht gewusst wie (IS Mannheim)
Einführung in das SGB II Teil 1 + 2 (Anbieter VWA)
Antragsprüfung im SGB II (Anbieter ifV)
Arbeiten in der Eingangszone SGB II (IS Mannheim)

4.5.1 Zielsetzung

Ziel ist es nach max. sechs Monaten Einarbeitungsphase, dass die neuen Mitarbeitenden einen kompletten Arbeitsbereich übernehmen können und sämtliche anfallenden Routineaufgaben ohne direkte Hilfestellung umsetzen. Die Einarbeitungsphase wird mit einem letzten Abschlussgespräch zwischen zuständiger Teamleitung, EAE und dem neuen Mitarbeitenden abgeschlossen.

5. Einheitlichkeit und Qualitätsstandard

Die Einarbeitung eines jeden neuen Mitarbeiters im Jobcenter Landkreis Heilbronn erfolgt anhand des dargelegten Einarbeitungskonzeptes.

Dieses baut auf langjährig erprobten sowie etablierten Methoden und Konzepten der Bundesagentur für Arbeit auf und ist an das zentrale Konzept Wissenstransfer der Bundesagentur für Arbeit angelehnt.

Um die dezentralen Rahmenbedingungen der Einarbeitung ausgestalten und eine qualitativ hochwertige Einarbeitung sicherstellen zu können, wurde das Einarbeitungskonzept auf fünf Säulen gestellt.

Der EAE stellt dabei eine der fünf Säulen des Einarbeitungskonzeptes dar und ist vor Ort in der Dienstelle Ansprechpartner sowie Organisator der vier weiteren Säulen (abteilungsübergreifende Hospitationen in der Dienststelle, In House Schulungen, Externe Schulungen sowie Reflexionsgespräche).

Durch regelmäßige Evaluationen sowie eine gelebte Feedbackkultur im Jobcenter Landkreis Heilbronn wird das Konzept nicht abschließend und statisch verstanden, sondern soll jederzeit Raum für Nachsteuerung der bestehenden und Erweiterungen um zusätzliche/neue Bereiche bieten.

Die Qualität sowie Einheitlichkeit in Durchführung und Ziel der Einarbeitung eines jeden neuen Mitarbeiters im Jobcenter Landkreis Heilbronn wird somit sichergestellt.

Heilbronn, den 01.04.2022
Geschäftsführer Jobcenter Landkreis Heilbronn
(Krebs GF)