

# Weisung 201810002 vom 22.10.2018 – Arbeitshilfe zur arbeitnehmerorientierten Kundenbetreuung durch die ZAV – Zusammenarbeit mit den Agenturen für Arbeit und Jobcentern

**Laufende Nummer:** 201810002

**Geschäftszeichen:** AM31 - 5400.1 / 5451.1 / 5370 / 5470 / 5363 / II-1201.4 / II-1203.8

**Gültig ab:** 22.10.2018

**Gültig bis:** 21.10.2023

**SGB II:** Weisung

**SGB III:** Weisung

**Familienkasse:** nicht betroffen

## **Bezug:**

- Weisung 201703010 vom 20.03.2017 - Weiterentwicklung des Integrationskonzeptes der BA (4-Phasen-Modell)
- Weisung 201708011 vom 21.08.2017 – Arbeitshilfe zu den Grundsätzen im Umgang mit arbeitnehmer- und arbeitgeberorientierten Daten sowie zur Abbildung der Vermittlungsarbeit in den Rechtskreisen SGB III und SGB II
- Weisung 201804019 vom 20.04.2018 – Ratsuchende in der arbeitnehmerorientierten Arbeitsvermittlung

---

**Die "Arbeitshilfe zur arbeitnehmerorientierten Kundenbetreuung durch die Zentrale Auslands- und Fachvermittlung (ZAV) – Zusammenarbeit mit den Agenturen für Arbeit und Jobcentern" wurde redaktionell überarbeitet und angepasst.**

## **1. Ausgangssituation**

Die ZAV ist die Ansprechpartnerin bei der Bundesagentur für Arbeit für den europäischen und weltweiten Arbeitsmarkt sowie für die Vermittlung besonderer Berufsgruppen (oberste und obere Führungskräfte, darstellende Künstlerinnen und Künstler sowie besonders betroffene, schwerbehinderte Akademikerinnen und Akademiker). Arbeitnehmerkundinnen

und -kunden gehen von sich aus auf die ZAV zu oder werden über verschiedene Wege rekrutiert. Zudem erfolgt eine Einschaltung durch die Agenturen für Arbeit oder gemeinsamen Einrichtungen. Die Einschaltung der ZAV durch die Agenturen für Arbeit und gemeinsamen Einrichtungen, die Kundenbetreuung durch die ZAV und die Beendigung der Kundenbeziehung bedürfen einer einheitlichen Vorgehensweise.

## **2. Auftrag und Ziel**

Die Arbeitshilfe für Fach- und Führungskräfte beschreibt das Verfahren der Übergabe von Kundinnen und Kunden durch die Agentur für Arbeit und gemeinsamen Einrichtungen an die ZAV sowie die Erfassung, Betreuung und Abmeldung von Haupt- und Nebenkunden durch die ZAV.

Die „Arbeitshilfe zur arbeitnehmerorientierten Kundenbetreuung durch die ZAV – Zusammenarbeit mit den Agenturen für Arbeit und Jobcentern“ wird im Intranet veröffentlicht und in der jeweils gültigen Fassung auf der folgenden Seite zur Verfügung gestellt:

Arbeitsvermittlung > Themen und Handwerkszeug > Kundenbetreuung durch die ZAV

Sofern zukünftig Änderungen in der Arbeitshilfe erfolgen, z. B. aufgrund von Weiterentwicklungen in den IT-Fachverfahren, werden diese soweit erforderlich zu den jeweiligen VerBIS-Programmversionen in die bestehenden Unterlagen eingearbeitet und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über „Aktuelles“ im Intranet auf die neueste Version hingewiesen.

## **3. Einzelaufträge**

Die Agenturen für Arbeit und gemeinsamen Einrichtungen sowie die Zentrale Auslands- und Fachvermittlung

- überprüfen ihre internen Prozesse, Arbeitshilfen und Weisungen auf Übereinstimmung mit den Inhalten der Arbeitshilfe und überarbeiten diese bei Bedarf.

## **4. Info**

entfällt

## **5. Koordinierung**

entfällt

## **6. Haushalt**

entfällt

## **7. Beteiligung**

entfällt

gez.

Unterschrift