

HEGA 10/13 - 03 – Arbeitshilfe zur arbeitnehmerorientierten Kundenbetreuung durch die ZAV – Zusammenarbeit mit den Agenturen für Arbeit und Jobcentern

Geschäftszeichen: MI / PEG - 5400.1 / 5451.1 / 5370 / II-1201.4 / II-1203.8

Gültig ab: 21.10.2013

Gültig bis: 20.10.2018

SGB II: Weisung (GA Nr. 21/2013)

SGB III: Weisung

Bezug:

- HEGA 03/11 - 08 - Flächenweite Einführung der Verschlüsselungsmöglichkeit im Programm Outlook in der BA
- HEGA 12/08 - 59 - Internationale Vermittlung und Beratung
- HEGA 11/08 - 10 - Künstlervermittlung - Zusammenfassung und Aktualisierung der Weisungen

Zusammenfassung:

Die Arbeitshilfe beschreibt den Standardprozess bei der Einschaltung der ZAV durch die Agenturen für Arbeit bzw. die gemeinsamen Einrichtungen und regelt die jeweiligen Übergabeverfahren. Die ZAV erhält zudem einen verbindlichen Leitfaden, der die Anmeldung, Übernahme und Abmeldung ihrer Kundinnen und Kunden regelt.

1. Ausgangssituation

Mit Änderung der Kundenanmeldung zur P32 ist eine Deaktivierung des Statusassistenten für die Aufnahme von Ratsuchenden nicht mehr notwendig. Damit einhergehend wird das Anmeldeverfahren in der ZAV optimiert und die Einschaltung der ZAV durch die Agenturen für Arbeit in einem einheitlichen Format festgelegt. Die ZAV kann somit effizienter und schneller über ihre Zuständigkeit entscheiden und in den Vermittlungs-/ Beratungsprozess einsteigen.

2. Auftrag und Ziel

Die Arbeitshilfe soll die Fach- und Führungskräfte bei der täglichen Arbeit unterstützen. Die Inhalte betreffen insbesondere die Erfassung, Betreuung und

Abmeldung von Haupt- und Nebenkunden der ZAV.

Maßgeblich für die Arbeit der ZAV sind dabei u.a. das 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit, die Beratungskonzeption, die Arbeitshilfe zur Vermittlungsarbeit (für Arbeitsuchende), der Leitfaden für Ratsuchende in der Arbeitsvermittlung SGB III (für Ratsuchende).

Die "Arbeitshilfe zur Kundenbetreuung durch die ZAV - Zusammenarbeit mit den Agenturen für Arbeit und Jobcentern" ist im Intranet abrufbar.

3. Einzelaufträge

3.1. Die Regionaldirektionen

- informieren die Geschäftsführungen und ggf. Führungskräfte der Agenturen für Arbeit/gemeinsamen Einrichtungen im Rahmen geeigneter Kommunikationsformate über Inhalt und Zielsetzung der HEGA,
- befähigen die Agenturen für Arbeit/gemeinsamen Einrichtungen zur Einführung der HEGA und zur Umsetzung und Einhaltung der Inhalte in dezentraler Verantwortung,
- stellen die einheitliche Umsetzung der Arbeitshilfe fachaufsichtlich sicher.

3.2. Die Agenturen für Arbeit, gemeinsamen Einrichtungen und die ZAV

- vermitteln die Inhalte der Arbeitshilfe allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Zusammenhang mit der Arbeitsvermittlung,
- gewährleisten, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Inhalte der Arbeitshilfe kennen und entsprechend der festgelegten Standards anwenden,
- halten die Anwendung im Rahmen der operativen Führungsprozesse regelmäßig nach, ermitteln Ursachen und ergreifen entsprechende Maßnahmen, um Defizite zu beheben,
- überprüfen ihre internen Prozesse, Arbeitshilfen und Weisungen auf Übereinstimmung mit den Inhalten dieser HEGA (inkl. Anlage) und überarbeiten diese bei Bedarf.

Adressatenkreis SGB II:

- VG und GF der RD, Führungskräfte M&I SGB II und Fachexperten/ -innen M&I SGB II der RD
- VG der AA, GF der gemeinsamen Einrichtungen, BL M&I und TL M&I der gemeinsamen Einrichtungen.

gez. Unterschrift