

Weisung 201710020 vom 20.10.2017 - Verlaufsbezogene Kundenbetrachtungen – Zielführendes Handeln im Integrationsprozess (Aktualisierung der Weisung vom 22.05.2017)

Laufende Nummer: 201710020

Geschäftszeichen: FU 1 – 5442 / II-5104 / II-8702

Gültig ab: 20.10.2017

Gültig bis: 31.12.2019

SGB II: Weisung

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen


Bezug:

- Weisung 201705022 vom 22.05.2017 – Verlaufsbezogene Kundenbetrachtungen – Zielführendes Handeln im Integrationsprozess

Die verlaufsbezogene Kundenbetrachtung als fachaufsichtliche Aktivität wird in der gesamten Bundesagentur für Arbeit verankert. Der Bewertungsprozess über die Ebenen hinweg wird nach Vorliegen der ersten Erkenntnisse verschlankt.

1. Ausgangssituation

Nach der Einführung der verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung hat sich gezeigt, dass das grundsätzliche Vorgehen, Fälle verlaufsbezogen zu betrachten, auf breite Akzeptanz in beiden Rechtskreisen stößt. Als wesentliche Elemente des Prozesses wurden die Dialoge zwischen den Dienststellenebenen aufgenommen und zum Teil bereits etabliert. Hierdurch ist es auch gelungen, sich gemeinsam einen ersten Überblick über den Verlauf von Kundenprozessen zu verschaffen. Außerdem wurde dabei deutlich, dass in den Dienststellen bereits ein weitgehend einheitlicher Maßstab bei den Fallbewertungen angelegt wurde. Anders als nach den Abstimmungsgesprächen im Vorfeld der Einführung der verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung erwartet, ist deshalb kein längerer Prozess nötig, um



ein einheitliches Verständnis darüber zu erzeugen, wie ein zielführender Integrationsprozess ausgestaltet sein sollte. Damit sind die wesentlichen Elemente, die einer Ausweitung des Bewertungsprozesses auf die Regionaldirektionen und die Zentrale zu Grunde lagen, schon zu einem sehr frühen Zeitpunkt des veränderten fachaufsichtlichen Vorgehens umgesetzt.

2. Auftrag und Ziel

Ziel bleibt es, dass alle unsere Kundinnen und Kunden einen wertschöpfenden und zielführenden Integrationsprozess erleben - ganz gleich ob sie in den Agenturen oder gemeinsamen Einrichtungen beraten und betreut werden. Gegenstand der verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung ist der Gesamtprozess der Beratung und Betreuung durch die Integrationsfachkräfte. Im Fokus steht dabei, ob Kundenbedarfe und Handlungserfordernisse erkannt und auf dieser Grundlage sinnvolle Entscheidungen für zielführende, aufeinander aufbauende Maßnahmen getroffen wurden. Die sich anschließende Erbringung von Eingliederungsleistungen - unabhängig von der Trägerverantwortlichkeit - ist nicht Teil der verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung. Der Prozess der verlaufsbezogenen Kundenbetrachtungen wird dazu beitragen Optimierungsbedarfe zu erkennen, diese zu bewerten, Ursachen zu identifizieren und Verbesserungsstrategien abzuleiten.

Mit dem kommunalen Träger ist die Einbeziehung von kommunalen Eingliederungsleistungen nach § 16 a SGB II in die verlaufsbezogenen Kundenbetrachtungen in der Trägerversammlung abzustimmen. Für den Fall einer fehlenden Zustimmung der Trägerversammlung sind Fallkonstellationen mit Bedarf an kommunalen Eingliederungsleistungen bei den Fallbewertungen nicht zu berücksichtigen.

Die Verantwortung für die Erreichung dieses Ziels liegt weiterhin bei den Beteiligten auf allen Dienststellenebenen. Die Teamleitungen vor Ort bewerten weiterhin 10 Fälle pro Monat, die sie zufallsorientiert auswählen. Die Regionaldirektionen übernehmen die Verantwortung für die fachaufsichtliche Begleitung des Prozesses. Eine darüber hinausgehende verpflichtende Fallbewertung durch die Regionaldirektionen und die Zentrale findet ab Oktober 2017 (Datenstand September 2017) nicht mehr statt. Die hierfür vergebenen Zugriffe auf die zentrale Ablage „FA-VP“ werden mit in Kraft treten der Weisung zentral gelöscht.

Die Prozessbegleitung im Detail legt jede Regionaldirektion für ihren Bezirk im Rahmen ihrer fachaufsichtlichen Verantwortung selbständig fest. Die Erkenntnisse und Aktivitäten der Regionaldirektionen werden auch zukünftig zum Gegenstand der Performancedialoge mit dem Vorstand.

Die Anlage 3 (Fragenkatalog) der Weisung 201705022 vom 22.05.2017 behält insoweit ihre Gültigkeit.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- Sind verantwortlich für die Anwendung einheitlicher Maßstäbe bei der Fallbewertung in ihren Bezirken und unterstützen diesen Prozess durch geeignete Maßnahmen. Dies können auch einzelfallbezogene Bewertungen vor Ort sein.
- Regeln und gestalten die Prozesse (Prüfungen, Rückkopplung, Dialoge) im Rahmen ihrer fachaufsichtlichen Verantwortung für ihren Bezirk.
- Erörtern die aus der verlaufsbezogenen Betrachtung abgeleiteten Erkenntnisse und lokalen Aktivitäten in den Dialogen mit den jeweiligen Dienststellen.
- Stellen eine monatliche Berichterstattung für die Dauer von 6 Monaten über zusammenfassende (vor allem inhaltlich qualitative) Erkenntnisse für AA und gE ihres Bezirks sicher, danach regelmäßig mindestens im Rahmen der Performancedialoge.

Die Vorsitzenden der Geschäftsführung und die Geschäftsführer Operativ der Agenturen für Arbeit

- Stellen für ihre Dienststellen sicher, dass o.g. Maßstabsbildung gemeinsame Grundlage der fachaufsichtlichen Aktivitäten ist.
- Planen und führen den gemeinsamen Dialogprozess (risikoorientierte Bewertung, Handlungsfelder, Aktivitäten, Nachhaltigkeit) in ihrer Dienststelle.
- Stellen sicher, dass monatliche Fallprüfungen im genannten quantitativen Umfang und auf Grundlage eines einheitlichen Maßstabs durch ihre Teamleitungen erfolgen.
- Initiieren in ihrer Trägerverantwortung Prozesse zur verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung in den gemeinsamen Einrichtungen und begleiten diese durch fachaufsichtliche Aktivitäten.
- Informieren in der Trägerversammlung zum Vorgehen bei der verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung und erörtern dort regelmäßig die vorliegenden Erkenntnisse.



Die Geschäftsführungen der gemeinsamen Einrichtungen

- Stellen für ihre Dienststelle sicher, dass fachaufsichtliche Aktivitäten auf Grundlage eines innerhalb des RD-Bezirktes abgestimmten einheitlichen Maßstabes bei der Fallbewertung erfolgen.
- Stellen sicher, dass monatliche Fallprüfungen durch ihre Teamleitungen im genannten quantitativen Umfang und auf Grundlage eines einheitlichen Maßstabs erfolgen.
- Stellen sicher, dass die Informations- und Beteiligungsrechte der örtlichen Personalräte Berücksichtigung finden.
- Planen und führen den gemeinsamen Dialogprozess (risikoorientierte Bewertung, Handlungsfelder, Aktivitäten, Nachhaltigkeit) in ihrer Dienststelle.

Die Teamleitungen

- Prüfen monatlich 10 zufallsorientiert ausgewählte, unterschiedliche Kundendatensätze.
- Nutzen für die Prüfungen den zur Verfügung gestellten Fragenkatalog.
- Dokumentieren ihre Ergebnisse in dem Fragenkatalog, nachdem ihnen die Kundendatensätze zur Verfügung stehen.
- Nutzen die Erkenntnisse für den regelmäßigen Dialog mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

4. Info

entfällt

5. Koordinierung

entfällt

6. Haushalt

entfällt

7. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

gez.
Unterschrift