



- 1. Ausgangslage**
 - 1.1. Projektidee und -ziel**
 - 1.2. Kölner Arbeitsmarkt**
 - 1.3. Wirtschaftliche Berechnung**
- 2. Rahmenbedingungen (Organisation und Strukturen)**
 - 2.1. Personal**
 - 2.1.1. Externe Einstellungen**
 - 2.1.2. Interne gezielte Ansprache**
 - 2.2. Projektteams**
 - 2.2.1. Organisation**
 - 2.2.2. Teamleitung**
 - 2.2.3. Vermittler**
 - 2.2.4. Tagesmanager**
 - 2.3. Liegenschaft**
 - 2.3.1. Liegenschaft**
 - 2.3.2. Öffnungszeiten**
 - 2.3.3. Hausordnung**
 - 2.3.4. Interner Dienstbetrieb**
- 3. Kundenzuordnung, Zugangssteuerung und Kundenbetreuung**
 - 3.1. Kundenzuordnung**
 - 3.2. Übernahmemanagement**
 - 3.2.1. Neukunden**
 - 3.2.2. Bestandskunden**
 - 3.2.3. Wiederkehrer**
 - 3.3. Kundenbetreuung**
 - 3.4. Rückgabemanagement**
- 4. Vermittlungsprozess**
 - 4.1. Arbeitnehmerorientierter Vermittlungsprozess**
 - 4.2. Erstgespräch**
 - 4.3. Folgegespräch**
- 5. Schnittstellen**
 - 5.1. Grundsatz**
 - 5.2. Schnittstelle zu den operativen Bereichen**
 - 5.3. Schnittstelle zum gemeinsamen Arbeitgeber-Service**
- 6. Kommunikationspartner**
- 7. Controlling**



Änderungsübersicht

1. Projektkonzept

Grundwerk

01.04.2013

1. Ausgangslage

1.1. Projektidee und -ziel

1.2. Kölner Arbeitsmarkt

1.3. Wirtschaftliche Berechnung

2. Rahmenbedingungen (Organisation und Strukturen)

2.1. Personal

2.1.1. Externe Einstellungen

Die JOK wird mit insgesamt 25 neu eingestellten MA/innen umgesetzt. Hiervon werden unmittelbar 15 MA/innen in der JOK angesetzt, 10 neu eingestellte MA/innen kompensieren die erforderliche Umsetzung aus den Standorten in die JOK.

Scheidet ein/e neu eingestellte MA/in während der Projektlaufzeit aus, erfolgt eine Nachbesetzung durch ein Interessensbekundungsverfahren.

2.1.2. Interne gezielte Ansprache

Zur Personalgewinnung wird eine gezielte Ansprache von 12 geeigneten MA/innen durch die Leitungen der beteiligten 6 Standorte durchgeführt. Der Projektleitung werden ausschließlich für das Projekt geeignete MA/innen vorgeschlagen; ein Veto-Recht steht dem Projektleiter nur im begründeten Einzelfall zu.

Scheidet ein/e MA/in während der Projektlaufzeit aus, erfolgt eine möglichst unterbrechungsfreie Nachbesetzung durch den betroffenen Standort unter Beteiligung der Projektleitung.

2.2. Projektteams

2.2.1. Organisation

Die JOK wird mit 2 Vermittlungsteams (Team 728 und Team 729) umgesetzt. Beide Teams bilden analog dem Arbeitgeberservice Köln DKZ-Pools.

2.2.2. Teamleitung / Abwesenheitsvertretung der Projektleitung

Die Vermittlungsteams werden durch zwei Teamleitungen (TE III) geführt.

Die Projektleitung wird bei Abwesenheit durch eine festgelegte Teamleitung, ausschließlich in grundsätzlichen Organisations- und Personalentscheidungen, vertreten.

Die Teamleitung wird, ausschließlich Organisations- und Personalentscheidungen, durch eine Abwesenheitsvertretung aus dem Team vertreten. Zur Auswahl ist ein Interessensbekundungsverfahren durchzuführen.

**2.2.3. Vermittler**

In beiden Teams werden Vermittler/innen (TE IV) angesetzt. Das Aufgabengebiet umfasst grundsätzlich eine unmittelbare, auf Arbeitsvermittlung ausgerichtete, Tätigkeit.

2.2.4. Tagesmanager

Grundsätzlich findet ein terminierter Zugang zum Beratungs- und Vermittlungsgespräch statt.

Durch einen wöchentlich rotierenden Tagesmanager kann auf unterminierte Kundenvorsprache während der Öffnungszeiten kompetent reagiert werden.

Darüber hinaus übernimmt der Tagesmanager folgende, nicht abschließende Aufgaben wahr:

- Ansprechpartner für Rückfragen der Eingangszonen
- Hilfestellung bei der Nutzung des Bewerber-PC oder SIE
- Abschließende Bearbeitung von Anträgen aus dem Vermittlungsbudget
- Suchläufe zur Verbesserung der Datenqualität in zentralen Fachverfahren (insbesondere VerBIS, COSACH und ERP), Auswertung von DORA-Listen einschließlich Zuordnung zum Vermittler
- VerBIS-Suchläufe im Rahmen des Neukundenprozesses und Zuordnung zum Vermittler
- Sichtung des zentralen Posteingangs einschließlich Zuordnung zum Vermittler, Verteilung intern und Vorbereitung des Postausgangs
- Nachhaltung der Integrationen im Rahmen des Controllings
- Ausgabe von KVB-Karten

2.3. Liegenschaft**2.3.1. Liegenschaft**

Die JOK wird in einer neu angemieteten Liegenschaft (Pohligstr. 3, 50969 Köln) des JC umgesetzt.

2.3.2. Öffnungszeiten

Die Liegenschaft der JOK hat, vom JC abweichende, individuelle Öffnungszeiten.

Montags:	08:00 – 15:00 Uhr
Dienstags:	08:00 – 15:00 Uhr
Mittwochs:	08:00 – 13:00 Uhr
Donnerstags:	08:00 – 15:00 Uhr
Freitags:	08:00 – 14:00 Uhr

2.3.3. Hausordnung

Es gilt die grundsätzliche Hausordnung des JC für alle Liegenschaften.

2.3.4. Interner Dienstbetrieb

Es gelten die grundsätzlichen Vorgaben.

3. Kundenzuordnung und Kundenbetreuung



3.1. Kundenzuordnung

Die JOK hat als primäre Kundengruppe die marktnahen, marktfähige Kunden als Zielgruppe und gliedert sich in

- erwerbsfähige Leistungsberechtigte,
- mit einem Alter zwischen 25 und 65 Jahre,
- Zuverlässigkeit im Berufsleben und Alltag und
- Hohen Eigenmotivation die Arbeitslosigkeit zu beenden.

3.2. Übernahmemanagement

3.2.1. Neukunden

Im Rahmen des Neukundenprozess entscheidet der Fallmanager im Orientierungsservice über die Aufnahme in die JOK durch Setzung von „JOKOS“ in der internen VerBIS-Kundenkennung.

Liegen im Einzelfall die Aufnahmevoraussetzungen nicht vor, erfolgt ein Klärungsgespräch der beteiligten Teamleitungen.

3.2.2. Bestandskunden

Zur Aufrechterhalten der vorgegebenen Betreuungsrelation von 1:100 und zur individuellen Steuerung identifizieren die Vermittler nach VerBIS-Suchläufen potentielle Aufnahmekunden und führen ein terminiertes Erstgespräch. Die Nichtaufnahme ist begründet in VerBIS zu dokumentieren, die interne Kundenkennung „JOKN“ ist zu setzen.

Darüber hinaus werden Kunden aus dem Absolventenmanagement, soweit nicht das beschäftigungsorientiertes Fallmanagement (bFM) oder Disability Management (DiMa) zuständig sind, aufgenommen.

Die Integrationsmitarbeiter in den Standorten können identifizierte Zielkunden über das zuständige Teampostfach zur Aufnahme empfehlen. Über die tatsächliche Aufnahme entscheidet der Vermittler nach Einsicht in die zentralen Fachverfahren und ggf. einem Erstgespräch. Die Nichtaufnahme ist begründet in VerBIS zu dokumentieren, die interne Kundenkennung „JOKN“ ist zu setzen.

Zur Unterstützung kurzfristiger Aufträge werden weitere, grundsätzlich Zielkunden, aufgenommen.

3.2.3. Wiederkehrer

Durch die JOK integrierte und abgemeldete Kunden werden innerhalb von 3 Monaten nach einer erneuten Antragstellung erneut für 6 Monate aufgenommen.

3.3. Kundenbetreuung

3.4. Rückgabemanagement

Aufgenommene Kunden werden grundsätzlich 6 Monate in der JOK betreut. Eine vorzeitige Rückgabe an einen Standort erfolgt ausschließlich nach einem Klärungsgespräch der beteiligten Teamleitungen.



Eine Rückgabe nach Ablauf des Regelbetreuungszeitraumes erfolgt mit nachfolgendem Qualitätsstandard:

- (vollständig) überarbeitetes VerBIS-Bewerberprofil und
- Restlaufzeit einer Eingliederungsvereinbarung von mindestens 3 Monaten.

Eine vorzeitige Rückgabe ohne Klärungsgespräch erfolgt insbesondere

- nach Vermittlung in ein befristetes Beschäftigungsverhältnis von mindestens 3 Monaten,
- bei einer Arbeitsunfähigkeit von mindestens 12 Wochen oder länger als Restbetreuungszeitraum,
- bei Änderung der Profillage in "Z" oder gravierende neue Handlungsbedarfe auftreten.

4. Vermittlungsprozess

4.1. Arbeitnehmerorientierter Vermittlungsprozess

Die JOK verfolgt das Ziel, im Projekt aufgenommenen Kunden dauerhaft und nachhaltig in Erwerbstätigkeit zu integrieren. Ansatz ist daher ein Kunden- und nicht ein Stellenprofil.

Zur Unterstützung der Vermittlung können Leistungen der aktiven Arbeitsförderung, im begründeten Einzelfall durch eine Bar-/Abschlagszahlung, gewährt werden.

4.2. Erstgespräch

Das Erst-/ oder Aufnahmegespräch entscheidet über die Aufnahme bzw. Nichtaufnahme und setzt bei Aufnahme den Beginn des individuellen Betreuungszeitraumes.

4.3. Folgegespräch

Im Folgegespräch werden individuelle Integrationsfortschritte nachgehalten und der Eingliederungsprozess gesteuert.

5. Schnittstellen

5.1. Grundsatz

Grundsätzlich sind vorhandene Schnittstellenkonzepte, soweit diese nicht Projektbesonderheiten entgegenstehen, anzuwenden.

5.2. Schnittstelle zu den operativen Bereichen

5.3. Schnittstelle zum gemeinsamen Arbeitgeberservice (AGS)

Grundsätzlich gelten die verbindlichen Schnittstellenregelungen zwischen dem Arbeitgeberservice und Integrationsteams. Zur passgenauen Vermittlung der Kunden der JOB-Offensive KÖLN ist eine enge Zusammenarbeit mit dem gemeinsamen Arbeitgeberservice sinnvoll, daher gibt es folgende Ergänzungen:

Vorrangige Aufgabe des AGS ist die Stellenakquise im Hinblick auf das Bewerberpotential der marktnahen Jobcenter Kunden. Seitens der Projektvermittler werden keine Arbeitgeberkontakte initiiert. Ausnahme ist die gezielte Arbeitgeberansprache in Bezug auf Fördermöglichkeiten wie z.B. EGZ oder einer Vorteilsübersetzung bei sozialversicherungspflichtiger Einstellung.



6. Kommunikationspartner

Eine transparente, zeitnahe und vollständige Kommunikation ist Voraussetzung für eine Akzeptanz von Mitarbeitern in den Standorten und Unterstützt damit das Erreichen des Projektziels.

7. Controlling

wird noch erarbeitet