

Terminierung im Jobcenter	
Geschäftszeichen: 420/460-II-5020-	
freigegeben durch: 420/460	am: 01.01.2016
gültig ab: 01.09.2016	gültig bis: 31.08.2018
Stand / Version: 01.01.2016 V002	IFG: ja

Ausgangssituation:

- fremdbestimmte Zugangsfrequenz durch offene Publikumszeiten
- temporär nicht zumutbare Belastung insb. für Eingangszone und Publikum

Ziel:

Reduzierung der Belastungssituation für Mitarbeiter/innen und Publikum durch

- allgemeine Beruhigung des Publikumsbetriebes
- gleichmäßigere monatliche Verteilung von Publikumsanliegen
- Beruhigung des Arbeitsumfeldes für Sachbearbeiter/innen und Mitarbeiter/innen der Eingangszonen
- Termin innerhalb v. 5 Arbeitstagen nach Terminanfrage

Grundsatz der Termintreue:

- für uns und den Kunden ist der vereinbarte Termin verbindlich
- bei Verspätungen des Kunden von >15 min. ist grundsätzlich ein neuer Termin zu vergeben, sofern der neue Termin zur Erledigung des Anliegens noch ausreicht (z.B. Androhung einer Stromsperre => neuer Termin würde nach Sperrtermin liegen). Kommt ein Folgetermin wegen der Dringlichkeit nicht in Betracht, erfolgt ein Aufruf erst dann, wenn ein Serviceplatz freie Kapazitäten hat (Terminausfall etc.).
- Kennzeichnung in BEO mit „Terminverspätung“
- Kunde wird über eine längere Terminverzögerung informiert

Terminierung:

- Die Terminierung erfolgt über das IT-Verfahren „ATV“ => siehe „Arbeitshilfe zur Terminierung“ unter „Weiterführende Links“
- TL stellen eine ausreichende Anlage von Serviceplätzen sicher
- Termine werden ab 08.10 im 20-Minuten-Takt gebucht => max. 13 Termin je Serviceplatz
- Terminvergabe erfolgt durch
 - Servicecenter
 - Empfang
 - Eingangszone
 - die Arbeitsvermittler/ Fallmanager
 - Terminanfrage per Mail (Link auf Homepage des JC)=> Anfragen werden an die Teampostfächer weitergeleitet
- Anliegen muss möglichst konkret und vollständig erfragt und in ATV eingetragen werden, damit sich die EZ auf den Termin am Nachmittag des Vortages vorbereiten kann! Als Hilfsmittel dient eine „Liste der mitzubringenden Unterlagen“ => siehe unter „Weiterführende Links“
- Terminbestätigungen werden ausgedruckt und persönlich ausgehändigt bzw. per Mail übersandt. Es erscheint sinnvoll, eine „Liste der mitzubringenden Unterlagen“ beizufügen. Das SC übersendet wegen des Postweges grundsätzlich keine Terminbestätigungen.

Terminvorsprache am Empfang (Termin-Arbeitsplatz/ plätze):

- Kunden mit Termin sprechen an einem gesondert gekennzeichneten Terminalschalter vor („mit Termin“) => Eintrag in Kundensteuerung „BEO“ mit Angabe des Serviceplatzes und Uhrzeit des Termins => Weiterleitung des Kunden in die zuständige Wartezone
- Aufruf des Kunden durch den/die zuständige/n Mitarbeiter/in des Serviceplatzes
- Kunden mit Termin für den Mul Bereich bzw. mit einem Termin für das Team 431 (Unterhaltsheranziehung) sprechen direkt dort vor (also keine Vorsprache am Empfang)
- Information des Kunden bei längeren Verzögerungen

Sonstige Vorsprachen am Empfang

- Kunden ohne Termin sprechen an gesondert gekennzeichneten Schaltern („ohne Termin“) vor.
- möglichst umfassende Anliegenklärung
- keine direkte Weiterleitung in Eingangszone bei längerer Warteschlange

Not- und Sofortfälle ohne Termin

- Neuanträge
- unmittelbar bevorstehende Sperrung der Energiezufuhr
- drohender Verlust der Wohnung bei beabsichtigter Räumungsklage
- Leistungsempfänger, die ihre Zahlung persönlich entgegen nehmen müssen (z.B. Obdachlose ohne Konto, wöchentliche Zahlungen)
- bei akuter Mittellosigkeit. Hierfür ist die Vorlage eines aktuellen Kontoauszuges erforderlich. Ist kein Konto vorhanden, reicht eine glaubhafte Erklärung aus
- Abwicklung von Not- und Sofortfällen über eigens vorgehaltenes Personal und/ oder bei Terminausfällen

Weiterführende Links

- [Arbeitshilfe zur Terminierung im JJC](#)
- [Liste der mitzubringenden Unterlagen](#)
- [Flyer Terminierung im JJC-Leistungsbereich](#)