

<b>Fachkonzept für die Kundensteuerung</b>	
13.04.2015 –II-5010	intern

---

**Organisatorische Umstrukturierung des  
Eingangsbereiches am Standort  
Herford**

---

## **Inhalt**

## 1. Vorbemerkung

Aktuell sind im Jobcenter Herford in den Geschäftsstellen Herford, Bünde und Löhne Empfangsbereiche vorhanden. Diese übernehmen derzeit nur eingeschränkt und aus diesem Grund mit kaum spürbaren Synergien Arbeiten für die jeweilige Geschäftsstelle.

Im Abschlussbericht der KGSt zur von der Trägerversammlung in Auftrag gegebenen Organisationsuntersuchung wird daher empfohlen, die Kundenprozesse verstärker auf den Empfangsbereich auszudehnen und diesbezüglich eine Neupositionierung vorzunehmen. Zutreffend weist die KGSt darauf hin, dass die Einführung von Empfangsbereichen an einigen Standorten aufgrund deren Größe nicht möglich sein wird.

Unter Berücksichtigung dieser Ergebnisse wird unter Einbeziehung der Fachkraft für Arbeitssicherheit, des Arbeitsschutzausschusses, des Personalrates, der Gleichstellungsbeauftragten und der Schwerbehindertenvertretung sowie des Datenschutzbeauftragten eine Umstrukturierung der vorhandenen Empfangsbereiche angestrebt.

Die geplanten Eingangsbereiche sollen sich zukünftig stärker zu einer Organisationseinheit weiterentwickeln, deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für alle Anliegen, die Kunden im Rahmen einer persönlichen Vorsprache zu klären wünschen, kompetent und bürgernah als erste Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

Das vorliegende Fachkonzept beschreibt ein Aufgabenportfolio in den zukünftigen Eingangsbereichen einschließlich des Empfangs.

Die Umstrukturierung wird im Rahmen eines Pilotprojektes in der Zeit von 01.06.15 bis 31.12.15 im Eingangsbereich des Jobcenters Herford getestet. Während der Pilotphase soll überprüft werden, ob und in welchem Umfang Nachjustierungen erforderlich sind und das Fachkonzept an den Standorten Bünde und Löhne Verwendung finden kann.

Die nachfolgenden Ausführungen beziehen sich daher zunächst auf den Empfangsbereich in Herford. Bei einer Übertragung des Konzeptes auf andere Standorte müssen die dortigen örtlichen Besonderheiten entsprechend Berücksichtigung finden.

## 2. Ausgangslage

In der Geschäftsstelle Herford ist derzeit ein Empfangsbereich vorhanden, der überwiegend Wegweisungs-, Informations- und Auskunftsfunktionen erfüllt.

Zudem werden dort Unterlagen entgegen genommen, Termine vergeben und Kopien gefertigt.

Weitergehende sachbearbeitende Aufgaben werden im Empfang allenfalls angestoßen oder in Rücksprache mit der Sachbearbeitung erledigt.

Dies führt dazu, dass die abschließende Bearbeitung von Kundenanliegen häufig nur zeitverzögert möglich ist und mit längerer Wartezeit einhergeht. Die Erwartungen der Kundinnen und Kunden an eine schnelle und abschließende Dienstleistung, beispielsweise im Falle einer beantragten Zusicherung zu einem aktuellen Wohnungsangebot, kann so nicht immer entsprochen werden.

Für die Wahrnehmung von Fachaufgaben werden zudem unnötig Kapazitäten gebunden, da verstärkt Rückrufe des Empfangsbereiches in der Sachbearbeitung zur Klärung eines Anliegens erfolgen.

Die Gründe für die derzeitige Situation sind vielschichtig:

- Die Anforderungen an eine fachliche Ausrichtung der Eingangsbereiche sind im Laufe der Zeit gestiegen. Mit der Weiterentwicklung des SGB II und der hierzu ergangenen Rechtsprechung sind die fachlich-methodischen Anforderungen zunehmend komplexer geworden.
- Die zeitnahe und abschließende Bearbeitung von Anliegen erfordert verstärkt fundierte Kenntnisse der relevanten Rechtsgrundlagen im Aufgabengebiet SGB II einschließlich der angrenzenden Rechtsgebiete im System der sozialen Sicherung. Das Tätigkeits- und Kompetenzprofil „Assistent/in im Bereich SGB II“ erfüllt diese Anforderung nicht.

- An der Schnittstelle Empfang / Leistungssachbearbeitung setzen vermehrt Prozesse an, die zum Teil sehr zeit- und arbeitsaufwändig sind. Dies führt zur doppelten Bindung von Personalkapazitäten im Empfang und in der Sachbearbeitung.
- Gegenwärtig nehmen fünf Mitarbeiterinnen (3,22 Vollzeitäquivalente) die Assistenz Tätigkeiten im Empfang Herford wahr. Die Personalausstattung erreicht damit nicht die nötige Zahl an Vollzeitäquivalenten für eine Teambildung. Organisatorisch ist der Empfang daher dem Leistungsteam 704 zugeordnet. Durch die Bildung eines Mischteams mit den unterschiedlichen Aufgaben Empfang und Leistungsgewährung werden an die Führungsverantwortung besondere Anforderungen gestellt. Problematisch erweist sich dabei die Einbindung der Beschäftigten des Empfangs in das Team und die dauerhafte Sicherstellung der dortigen Fachlichkeit.

Für eine qualitativ hochwertige und abschließende Kundenspezifizierung und Beratungsqualität wird im Bereich Markt- und Integration auch weiterhin daran festgehalten, dass Erst- und Folgegespräche mit hoher Qualität und daher mit dem zuständigen persönlichen Ansprechpartner geführt werden müssen. Dem Erfordernis der frühzeitigen Aktivierung von Neukunden wird daher aus Qualitätsgesichtspunkten terminiert unter Beachtung der Mindeststandards entsprochen. Es wird kein Bedarf gesehen, von dem bisherigen Aufgabenportfolio abzuweichen.

### 3. Ziele und Maßnahmen

Die fachlichen Anforderungen an die Arbeit in der Eingangszone sind breit gefächert, weil die volle Bandbreite an Kundenanliegen bearbeitet werden muss. Dabei ist stets zu prüfen, ob das Anliegen noch in der Eingangszone, also ohne Akte, bearbeitet werden kann oder ob ein neuer Termin für den Kunden in der Leistungsabteilung bzw. im Bereich Markt & Integration notwendig wird.

Die Arbeitsbedingungen in der Eingangszone sind von folgenden Charakteristika geprägt:

- in den Eingangszonen sind sowohl offene Wartebereiche als auch geschlossene Räumlichkeiten für vertrauliche Antragsberatung erforderlich,
- es fallen zeitgleich verschiedenste Tätigkeiten an (Anliegensklärung, Datenerfassung, Kurzberatung oder administrative Tätigkeiten),
- es gibt wechselnde Kundenvolumina.

Zukünftig soll zur organisatorischen Einheit Eingangsbereich sowohl der Empfang als auch die eigentliche Eingangszone gehören. Kunden ohne Termin sollen sich mit ihren Anliegen obligatorisch zunächst (an)melden müssen. Eine Vielzahl der Anliegen muss nicht zwingend bei der Leistungssachbearbeitung erledigt werden, da Themenbereiche betroffen sind, die zukünftig in dem vorgelagerten Eingangsbereich bearbeitet werden können.

Empfang und Eingangszone haben dabei die Funktion eines zweifachen Filters in der Kundensteuerung:

Der Empfang soll möglichst viele Anliegen entgegennehmen (zum Beispiel Schriftstücke entgegennehmen, Kopien anfertigen, Vermerke in den Fachverfahren erstellen) und die Kunden an die richtige Stelle im Haus weiterleiten. Der Kundenkontakt im Empfang soll möglichst kurz sein.

In der Eingangszone sind die Kundenanliegen möglichst fallabschließend zu bearbeiten, ohne dass dabei die Akte konsultiert werden muss. Bei komplexeren Anliegen wird von dort die Terminierung von Kundenvorsprachen in der Vermittlung und in der Leistungsgewährung übernommen.

Empfang und Eingangszone bilden das „Front Office“ gegenüber dem ungesteuerten und diskontinuierlichen Kundenstrom, in dem die Kundenanliegen der Reihe nach und ohne Terminierung angenommen werden.

Wesentliche Ziele der Umstrukturierung sind:

### 1. **Bürgerfreundlichkeit**

- breite Erreichbarkeit des Jobcenters für die Erstklärung der Anliegen / Entgegennahme der Unterlagen
- ein offener, unterminierter Zugang
- kurze Wartezeiten

### 2. **Kundenorientierung**

- qualifizierte Anlaufstellen für die Anliegen
- eine gezielte, fallorientierte Weiterleitung
- eine schnelle und möglichst abschließende Bearbeitung der Kundenanliegen
- die Erfüllung der Erwartungen der Kundinnen und Kunden an eine schnelle und ortsnahe Dienstleistung

### 3. **Mitarbeiterzufriedenheit**

- höherer Stellenwert der Aufgaben in den Eingangszonen durch Ausweitung der wahrzunehmenden Aufgaben und der Verantwortung
- stärkere Einbeziehung der Beschäftigten im Eingangsbereich in die Teamstruktur/en

### 4. **Qualitätssicherung**

- Anhebung des Aufgabenniveaus durch eine höhere Fachlichkeit
- Verringerung von Qualitätsdefiziten
- Verbesserung der Kommunikation
- einheitliches Qualitätsverständnis
- Nachhaltung der Qualität durch Fachaufsicht

### 5. **Wirtschaftlichkeit**

- konzentrierte Fallbearbeitung in den Sachgebieten aufgrund verstärkter Back-Office-Funktion

- effizientere Prozessabläufe durch verbesserte Kundensteuerung
- verbesserter IT-Einsatz
- optimierte Aufgabenzuordnung

## 6. Steuerung

- gezielte Kundensteuerung durch IT-unterstützten Kundenaufruf
- Reduzierung von „gemischten“ Teamstrukturen (Eingangsbereich / Sachbearbeitung) und damit erleichterte Führung
- personelle Nachsteuerung bei erhöhtem / verminderten Kundenaufkommen durch die Führungskraft mithilfe einer „Live-Statistik“ (IT-Fachanwendung)
- zeitraumbezogene Auswertung als Grundlage einer künftigen Personaleinsatzplanung im Empfangsbereich

Um diesen hohen Anforderungen gerecht werden zu können, sind in der Eingangszone auch Aufgaben mit mittlerem Schwierigkeitsgrad (z.B. Beratungen zu passiven Leistungen nach dem SGB II in Fällen mit mittlerem Schwierigkeitsgrad) wahrzunehmen, was zur Entlastung des Leistungsbereiches führen wird.

Dieses Leistungsniveau soll künftig durch Jobrotation innerhalb des Anforderungsniveaus Fachassistent/in Leistungsgewährung in arbeitstäglichen Wechselrhythmen erzielt werden.

Dabei sind die Beschäftigten grundsätzlich den Teams 703 und 704 zugeordnet und nehmen dort auch weiterhin die originären Aufgaben wahr. Bei Berücksichtigung der derzeitigen Personalausstattung im Empfang ist davon auszugehen, dass bei drei regelmäßig anwesenden Fachassistenten/innen in der Eingangszone pro Mitarbeiter/in 3 - 4 Sprechtag monatlich in der Eingangszone anfallen.

Hierzu benötigen die Fachassistenten/innen Leistungsgewährung ebenso wie die Beschäftigten im Empfang folgende zusätzliche fachlich-methodischen Kenntnisse:

- Ablauforganisation im Eingangsbereich
- IT-Fachanwendung zur Kundensteuerung (BEO)
- Zuständigkeiten / Ansprechpartner im Jobcenter Herford
- Terminierung (ATV) und Einladungen erstellen (VerBIS)
- IT-Fachanwendung VerBIS (Erweiterung vorhandener Kenntnisse)
- einfache Kenntnisse der Dienstleistungen im Bereich Markt- und Integration

Für die Assistenz Tätigkeiten im Empfang wird auf das Tätigkeits- und Kompetenzprofil Assistent/in im Bereich SGB II zurückgegriffen.

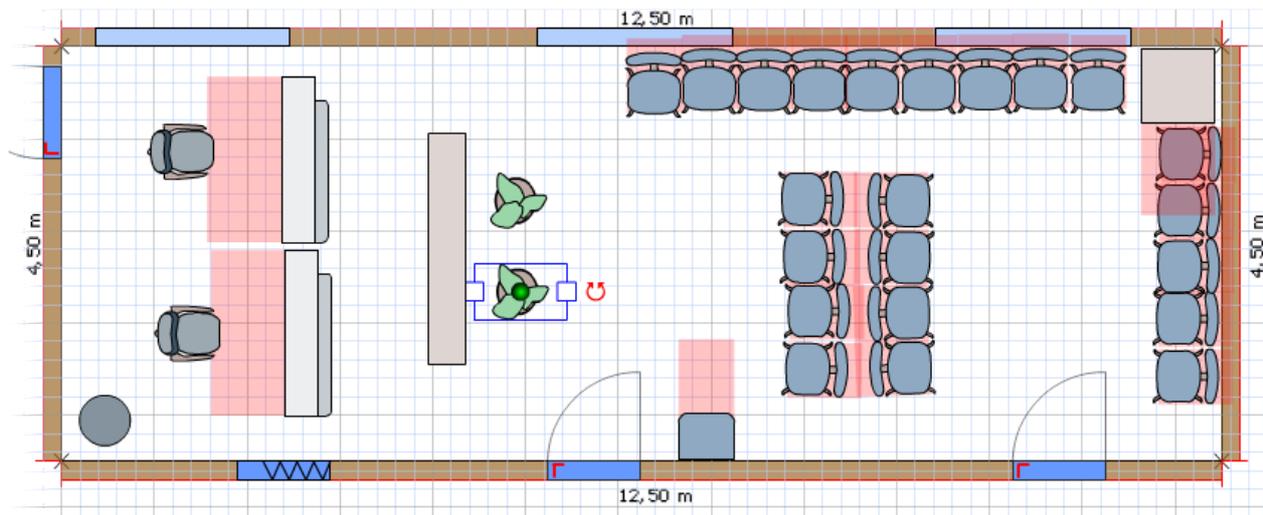
Die Führung und Steuerung der Eingangszone und des Empfangs obliegt der Teamleitung 704. Diese erstellt insbesondere die Dienstpläne, veranlasst die erforderliche Sachmittelausstattung und stellt die fachliche Unterweisung bei besonderen Fragestellungen der Eingangszone / des Empfangs sicher. Zudem obliegt ihr die Prozesssteuerung und Prozessoptimierung in dem übertragenen Rahmen. Für eine personelle (Nach-)Steuerung je nach Kundenaufkommen und für eine künftige Personaleinsatzplanung sind von der Teamleitung zeitraumbezogene Auswertungen zu erstellen (vgl. Punkt 6 Maßnahmen zur Kundensteuerung).

## 4. Bauliche Konzeption

Im Rahmen der Neuorganisation sind für die Räume 201-204, 238-241 und die Wartezone folgende bauliche Veränderungen notwendig:

In Raum 241 Herausnahme der Zwischenwand zum Nachbarbüro 240; hier wiederum die Herausnahme der Zwischenwand zu Raum 239 für die Einrichtung einer Wartezone zur Durchführung der Kundensteuerung. Zur Einhaltung des Diskretionsabstandes im Publikumsverkehr soll im Durchgang zwischen Raum 240/239 eine Trennwand aus Klarglas installiert werden.

Das Büro 239 erhält außerdem einen Tresen mit Arbeitsplätzen für



zwei Mitarbeiter/innen für die Abwicklung von Kundenvorsprachen. Die beiden einzurichtenden Arbeitsplätze sollen durch eine optische und akustische Trennung zur Sicherung des Datenschutzes voneinander separiert werden. Dazu ist eine Trennwand mit einer Höhe von ca. 180 cm und einer Tiefe von 80-100 cm vom Datenschutzbeauftragten empfohlen, die zur Hälfte in den Besucherraum hineinragt.

Für die bessere Erkennbarkeit der Räume 240/241 als Wartebereich sollen die vorhandenen Türen gegen Klarglastüren ausgetauscht werden. Raum 238 soll zukünftig zusätzlich von den MA des Empfangs genutzt werden; gleichzeitig auch als Standort für einen weiteren Kopierer und den Papiervorrat. Unter Mitarbeiterschutz- und Sicherheitsaspekten soll eine Verbindungstür zu Raum 239

eingebaut werden, die einen Fluchtweg für die MA ermöglichen soll. Bezüglich der genauen Gestaltung der Ausstattung des Wartebereiches in Bezug auf Möblierung und Einrichtung werden die Empfehlungen der Fachkraft für Arbeitssicherheit / des technischen Beraters beim Umbau berücksichtigt.

Raum 201 bleibt baulich unverändert; hier soll künftig die Poststelle untergebracht werden. Da die Räume 202/203 ebenfalls dem Empfang zugeordnet werden, erfolgt hier aus Sicherheitsgründen der Einbau einer Zwischentür. Gleichzeitig werden die Räume 203/204 durch das Einziehen einer Wand geteilt; auch hier ist der Einbau einer Zwischentür vorgesehen.

Für die Schaffung weiterer Räumlichkeiten wird der bisherige Wartebereich durch das Einziehen einer Außen- und einer Zwischenwand (s. Umbau 3.OG, Fl. I) in zwei Büroräume umgewandelt (künftig Raum 204a + 204b). Die Räume 204, 204a, 204b und 205 sollen alle mit Zwischentüren verbunden und künftig von den operativen Bereichen für den Spätdienst genutzt werden, der hier ebenfalls unter Schutz- und Sicherheitsaspekten konzentriert wird. Für die Kundensteuerung wird die Anzeigentafel des vorhandenen Aufrufsystems in der neuen Wartezone weitergenutzt. Aus Sicherheitsgründen werden die vorhandenen Drückergarnituren durch Türkäufe an den flurseitigen Türen im gesamten Eingangszonenbereich ersetzt.

Nach Einholung von Angeboten zu den einzelnen Gewerken ergibt sich folgende Kostenaufstellung:

**Kosten Umbau  
Empfang**

<i>Trockenbauarbeiten</i>	8.900 €
<i>Malerarbeiten</i>	2.400 €
Sonnenschutz	-
Elektroarbeiten	2.400 €
Diskretionswand	2.250 €
Mobiliarumbau	1.90

	0 €
Anzeigetafel / Kundenaufruf	3.160 €
Tresen - Konstruktion	4.980 €
<b><i>variable Kosten</i></b>	<b>11.300</b>
<b><i>(kursiv):</i></b>	<b>€</b>
<b>Gleiche Kosten:</b>	<b>14.691 €</b>
<b>insgesamt:</b>	<b>25.991 €</b>

Eine Alternative zur o. g. Umbaumaßnahme sah ein Empfangskonzept (Wartebereich und Erstkontakt) auf der gegenüberliegenden Gebäudeseite vor. Die Kosten in beiden Varianten waren im Wesentlichen identisch, ein optional zur Hansastr. einzubauender Sonnenschutz hätte jedoch voraussichtlich weitere Kosten in Höhen von 2.200 – 2.500 € bedeutet. Insbesondere unter Würdigung der Stellungnahme der Fachkraft für Arbeitssicherheit wurde nach Beteiligung der Gremien die Alternative verworfen.

## 5. Aufgaben und Tätigkeiten im Eingangsbereich

Mit der Einführung von Fachassistentinnen und Fachassistenten in der Eingangszone soll den höheren fachlichen Anforderungen aufgrund der qualitativen und quantitativen Erweiterung des Leistungsportfolios Rechnung getragen werden.

Die Fachassistentinnen und Fachassistenten werden in erster Linie für die Bearbeitung von Sachverhalten mit mittlerem Schwierigkeitsgrad und die praxisorientierte Unterstützung der Assistentinnen im Empfang zuständig sein.

(a) Empfang: \_\_\_\_\_

Bestandteil der Organisationseinheit Eingangszone ist der übergreifend arbeitende Empfang.

Durch dessen Einrichtung wird das übergeordnete Ziel, als „erster Filter“ die nachgelagerten Teams zu entlasten, erfüllt. Durch den Empfang wird eine gezielte Steuerung der Kunden beim Betreten des Jobcenters gewährleistet und ein unkontrollierter Zugang vermieden.

Die schnelle und kompetente Klärung von Standardanliegen reduziert Wartezeiten und erspart unnötige Wege durch das Jobcenter.

Im Empfang werden insbesondere folgende Kernaufgaben wahrgenommen:

- Kundensteuerung: Kunden mit Termin werden direkt weitergeleitet. Kunden ohne Termin, deren Anliegen nicht abschließend geklärt werden kann, erhalten zeitnah einen Termin beim zuständigen Kollegen
- Identitätsprüfung
- Ausgabe von Antragsunterlagen, Vordrucken und Merkblättern
- abschließende Bearbeitung von Kurzanliegen
- Ausgabe von Merkblättern
- Entgegennahme und ggf. Weiterleitung von Unterlagen
- Erledigung von einfachen sachbearbeitenden Tätigkeiten außerhalb der Spitzenzeiten

Der Empfang wird bedarfsabhängig durch zwei Mitarbeiter/innen der Tätigkeitsebene VI besetzt (Assistent/inn/en der Eingangszone). Die Vollzeitäquivalente müssen bei 1,5-Stellen liegen. Unter Berücksichtigung der Öffnungszeiten muss die Anwesenheit der Beschäftigten insbesondere die Zeiten des überdurchschnittlichen Kundenaufkommens abdecken. Bei Ausfall der Assistenzkräfte im Empfang ist dieser vorübergehend durch Fachassistenten und Fachassistentinnen der Teams 703 und 704 zu verstärken.

Die konkreten Aufgaben ergeben sich aus Anlage 1.

(b) Eingangszone:

In der Eingangszone soll eine schnelle und möglichst abschließende

Bearbeitung aller vorgetragenen Kundenanliegen – insbesondere leistungsrechtlicher Art – geleistet werden.

Die Eingangszone soll ferner als „zweiter Filter“ nach dem Empfang die nachfolgenden Teams entlasten und durch hohe Bearbeitungsqualität einen Beitrag zur Prozessverbesserung in diesen Folge-Einheiten leisten (z.B. durch den Entfall von Rückfragen und Nacharbeit).

Den Mitarbeiter/innen der Eingangszone obliegen vor allem folgende Kernaufgaben:

- Qualifizierte Antragsannahme bei  
Weiterbewilligungsanträgen
- Entscheidung über leistungsrechtliche Angelegenheiten
- Bearbeitung von Beratungswünschen
- Aufnahme der erforderlichen Daten in den Fachverfahren
- Beantwortung von leistungsrechtlichen Fragen sowie von  
beraterischen Anliegen bei leistungsrechtlichen Fragen
- Erstellen von Bescheinigungen
- Entgegennahme von Veränderungsmitteilungen bzw.  
Unterstützung beim Ausfüllen von  
Veränderungsmitteilungen

Die Notwendigkeit und Zweckmäßigkeit der Besetzung der Eingangszone mit Fachassistentinnen und Fachassistenten liegt im Wesentlichen begründet in der Zunahme zusätzlicher und komplexerer Aufgaben:

Insbesondere in Bezug auf die qualifizierte Antragsannahme bei Weiterbewilligungsanträgen und die quantitative sowie qualitative Ausweitung der Beratung der Kunden in leistungsrechtlichen Fragen rückt die Bearbeitung von Fällen mit mittlerem Schwierigkeitsgrad weiter in der Fokus.

An die Kolleginnen und Kollegen in der Eingangszone sind deutlich höhere Anforderungen bezüglich der Fach- und Rechtskenntnisse zu stellen als dies zurzeit im Empfangsbereich der Fall ist. Die fachlich-methodischen Anforderungen entsprechen in allen Belangen denen der Fachassistenten im Bereich Leistungsgewährung.

Aus diesem Grund wird die Eingangszone bedarfsabhängig und im Rotationsprinzip durch Fachassistent/inn/en Leistungsgewährung besetzt. Dabei muss eine Mindestausstattung von 2,5 Vollzeitäquivalenten vorgehalten werden. Ggf. muss ein Auslastungsausgleich durch Mitarbeiter/innen der Team 703/ 704 erfolgen. Entsprechende Maßnahmen zur Sicherstellung eines Auslastungsausgleichs erfolgen durch die Teamleitung 704.

Alle Fachassistent/inn/en Leistungsgewährung (BA) erhalten im Jobcenter Herford eine tätigkeitsabhängige Funktionsstufe wegen des persönlichen Kundenkontakts.

Der Grund für die Ausbringung der in Rede stehenden Funktionsstufe liegt darin, dass durch die Antragsbearbeitung im Beisein der Kundin / des Kunden eine besondere Belastungssituation entsteht (z.B. durch eine fallabschließende Bearbeitung des Anliegens der Kundin/des Kunden in dessen Beisein (bspw. Antragsannahme und sofortige Feststellung des Anspruchs und Erstellung eines Bewilligungsbescheides)) und ggf. auch unangenehme Gesprächssituationen bewältigt werden müssen. Diese Voraussetzungen sind z.B. bei einem telefonischen Kontakt nicht erfüllt (vgl. Information der Zentrale (POE 5) – 2201 vom 04.06.2014). Daher ist die rollierende Wahrnehmung von Tätigkeiten in der Eingangszone als Begründung zur Zahlung der Zulage heranzuziehen.

Die stellenplanmäßigen Voraussetzungen wurden bereits mit dem Stellenplan 2015 geschaffen.

Die konkreten Aufgaben der Fachassistent/inn/en ergeben sich aus Anlage 3.

(c) Führungskraft:

Die Organisationseinheit des Eingangsbereichs bleibt weiterhin der Teamleitung Leistungsgewährung (Team 704) zugeordnet. Dieser obliegen folgende Kernaufgaben:

- Führung und Steuerung der Organisationseinheit des Eingangsbereichs, insbesondere die Erstellung der Dienstpläne

- Dienst- und Fachaufsicht über das unterstellte Personal. Die Führungsaufgaben der originären Leistungsteamleitung (Personalverantwortung) bleiben hiervon unberührt.
- Prozesssteuerung und -optimierung, Sicherstellung der Qualitätsstandards
- Koordination von teamübergreifenden Prozessabläufen
- Wahrnehmung von Aufgaben mit hohem Schwierigkeitsgrad. Die Aufgaben der originären Leistungsteamleitung (Fallverantwortung) bleiben hiervon unberührt.

Die Zuständigkeit für inhaltliche Rückfragen des Empfangs und der Eingangszone und für Aufgaben im Rahmen des Kundenreaktionsmanagements richtet sich nach der Zuordnung des Leistungsfalles zu einem Team (originäre Fallverantwortung und Personalverantwortung). Danach sind die Teamleitungen 703 und 704 Ansprechpartner in den jeweiligen Zuständigkeitsbereichen, soweit die Aufgaben nicht auf die Sachbearbeitung und Fachassistenten/innen delegiert wurde (vgl. Geschäftsanweisung 04/14 Befugnisse der Leistungsteams).

Entscheidungen zur Organisation des Empfangs und der Eingangszone, insbesondere die Regelung von Verantwortung und Zuständigkeitsbereichen obliegen der Teamleitung des Teams 704.

Die Verantwortlichkeit der Teamleitung des Teams 703 für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieses Teams bleibt unter Berücksichtigung des rollierenden Systems bei allen übrigen Anliegen oder Aufgaben von der Regelung unberührt.

Die konkreten Aufgaben der Führungskraft ergeben sich aus Anlage 5.

## 6. Maßnahmen zur Kundensteuerung

Kunden ohne Termin werden künftig mittels Wegweisung in den Bereich Kundensteuerung / Wartezone geleitet. Hier sollen sie sich künftig obligatorisch im Empfang anmelden müssen.

Der Eingangsbereich nutzt das zentrale Tool Beo zur Steuerung der Kunden vom Empfang in die Eingangszone, soweit nicht eine fallabschließende Bearbeitung durch Terminierung in den Bereichen Leistungsgewährung oder Markt und Integration möglich ist.

Im Empfang werden die Personen bei der Vorsprache in Beo eingebucht. Die Wartezeit beginnt mit diesem Einbuchen und endet beim Aufruf zur Bearbeitung in der Eingangszone. Der Aufruf der Kundin / des Kunden sowie die Erledigung des Anliegens werden in Beo als Bearbeitungszeit erfasst.

Einer Life-Statistik kann die gesamte aktuelle Kundenzahl und die Zahl der ankommenden und bearbeiteten Kunden stundenweise aufgegliedert entnommen werden. Mit dieser Transparenz wird die bedarfsorientierte Nachsteuerung der personellen Auslastung im Eingangsbereich unterstützt.

Die Mitarbeiter/innen in der Eingangszone werden durch das Einbuchen des Kunden im Empfang in die Lage versetzt, die Kunden in der Reihenfolge der Vorsprache aufzurufen. Durch die Benennung des Kundenanliegens in BEO können sich die Beschäftigten in der Eingangszone auf dieses vorbereiten.

Im Rahmen des Reporting werden die in BEO erfassten Kundenanliegen im unmittelbaren Kundenkontakt sowie sämtliche sachbearbeitende und sonstige Tätigkeiten in den Eingangszonen abgebildet. Zusätzlich stehen Auswertungen zu den Warte- und Bearbeitungszeiten sowie zur Produktivität zur Verfügung. Die datenschutzrechtlichen Maßgaben bezüglich der mitarbeiterbezogenen Auswertungen werden beachtet.

Die Auswertungen bieten der Führungskraft in der Eingangszone die Möglichkeit, sich verschiedene statistische Daten über einen

bestimmten Zeitraum anzeigen zu lassen. Hierdurch lassen sich Wartezeiten und Bearbeitungszeiten für einzelne Anliegen wöchentlich auswerten.

In der Pilotphase der Einführung des Eingangszonenkonzeptes für den Standort Herford werden diese Auswertungsdetails durch die Teamleitung Eingangszone wöchentlich erstellt und täglich nach folgenden Kriterien für den Pilotierungszeitraum ausgewertet:

- durchschnittliche tägliche Wartezeit
- durchschnittliche tägliche Wartezeit je Kundenkontakt
- durchschnittliche tägliche Wartezeit je nach Art des Anliegens
- durchschnittliche tägliche Bearbeitungszeit
- durchschnittliche tägliche Bearbeitungszeit je nach Art des Anliegens
- durchschnittliche tägliche Bearbeitungszeit je Kundenkontakt
- Weiterhin sollen anhand der Detailauswertungen Feststellungen zu der Auslastung der Eingangsbereiche an den einzelnen Vor- und Nachmittagen getroffen und so Erkenntnisse zu Spitzenbelastungen und „Leerlaufzeiten“ gewonnen werden.

Durch die statistische Abbildung soll Transparenz über Prozessaufwände hergestellt und die monatliche / jährliche Auslastung des Empfangs und der Eingangszone abgebildet werden. Hierdurch wird die künftige Personaleinsatzplanung in den Eingangszonen unterstützt.

Die Auswertungen der Teamleitung 704 werden an die Bereichsleitung Leistungsgewährung und die Teamleitung der Zentralen Organisationseinheit (ZOE) gemeldet. Erkenntnisse aus der Testphase am Standort Herford werden quartalsweise zu den Stichtagen 30.09.15 und 31.12.15 durch die Teamleitung 704, Bereichsleitung Leistungsgewährung, Teamleitung ZOE abgeleitet und der Geschäftsführung berichtet.

## 7. Anlagen

Anlage 1:

Tätigkeitsbeschreibungen der Assistenten und Assistentinnen im Empfang

Anlage 2:

Tätigkeits- und Kompetenzprofile der Assistenten und Assistentinnen im Bereich SGB II

Anlage 3:

Tätigkeitsbeschreibung der Fachassistentinnen und Fachassistenten  
Leistungsgewährung in der Eingangszone

Anlage 4:

Tätigkeits- und Kompetenzprofile der Fachassistentinnen und Fachassistenten  
Leistungsgewährung

Anlage 5:

Tätigkeitsbeschreibung der Teamleitung im Eingangsbereich

Anlage 6:

Tätigkeits- und Kompetenzprofil des/der Teamleiter/in im Bereich SGB II

## 8. Schlussbestimmung

Dieses Fachkonzept tritt am 01.06.15 in Kraft.

Herford, den 23.04.15

Klaus Binnewitt  
(Geschäftsführer Jobcenter Herford)

## Anlage 1

Tätigkeiten des Empfangs gemäß Aufgaben aus dem Aufgabenkatalog SGB

II

(vgl. TuK Assistenten und Assistentinnen im Bereich SGB II):

ID	Aufgabe	Erläuterung zu den Aufgaben / Beschränkung der Aufgabe auf die nachfolgenden Inhalte
<b>Aufgabengruppe 1: Übergreifende Aufgaben</b>		
1.7	Beschwerdemanagement (KRM - Kundenreaktionsmanagement )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Identitätsprüfung</b></li> <li>- <b>Anliegensklärung</b></li> <li>- <b>Terminierung</b> von Kundenreaktionen n. R. m. Teamleitung bei der zuständigen Stelle (Sachbearbeitung, Teamleitung, FakoL)</li> </ul>
<b>Aufgabengruppe 2: Neuantragsbearbeitung</b>		
2.1	Leistungsrechtliche Erstberatung / Antragsausgabe und – annahme oder Entgegennahme Antragsverzicht	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Identitätsprüfung</b></li> <li>- <b>Anliegensklärung</b></li> <li>- <b>Erfassung/Aktualisierung</b> der Kundendaten im Stammdatensystem (nur Vorsprechende/r)</li> <li>- <b>Terminierung</b> Eingangszone (bei Umzugsersuchen U25 vgl. 3.4)</li> </ul>
<b>Aufgabengruppe 3: laufende Fallbearbeitung</b>		
3.1	Beratung (telefonisch/persönlich) von Kunden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Identitätsprüfung</b></li> <li>- <b>Anliegensklärung</b></li> <li>- <b>Aushändigen</b> von</li> </ul>

- |     |   |   |
|-----|---|---|
| 3.2 | Bearbeitung / Prüfung /<br>Bewilligung / Ablehnung von<br>Weiterbewilligungsanträgen                | Vordrucken bei Bedarf<br>- <b>Aushändigen</b> der Flyer<br>Maßarbeit<br>- <b>Terminierung</b> n. R. mit<br>dem zuständigen<br>Beschäftigten<br>- <b>Weitervermittlung</b><br>des Gespräches<br>- <b>Identitätsprüfung</b><br>- <b>Entgegennahme</b><br>vollständig ausgefüllter<br>Antrag<br>- <b>Anfertigung/Entgege<br/>nnahme</b> von Kopien<br>- <b>Anliegensklärung</b><br>- <b>Terminierung</b><br>Eingangszone z.B. bei<br>Beratungsbedarf /<br>Ausfüllhilfe<br>- <b>Hinweis</b> auf das<br>Beratungsangebot<br>Maßarbeit<br>(Aushändigen von<br>Flyern) |
| 3.3 | Änderung in der Personenzahl<br>(ohne Rückforderung von<br>Leistungen)                              | - <b>Identitätsprüfung</b><br>- <b>Anfertigung/Entgege<br/>nnahme</b> von Kopien<br>- <b>Terminierung</b><br>Eingangszone   |
| 3.4 | Änderungen Kosten der<br>Unterkunft und Heizung und<br>Umzug (ohne Rückforderung<br>von Leistungen) | - <b>Identitätsprüfung</b><br>- <b>Anfertigung/Entgege<br/>nnahme</b> von Kopien<br>- <b>Terminierung</b><br>Eingangszone bei<br>Bedarf z.B. Wegzug,<br>Umzugsersuchen im<br>Kreisgebiet<br>- <b>Terminierung</b><br>Sachbearbeitung bei<br>Umzugsersuchen U25  |

- |     |   |   |
|-----|---|---|
| 3.5 | Umsetzung von Sanktionsentscheidungen             | und bei Anträgen auf Übernahme von Instandhaltungskosten bei Hauseigentum   |
|     |   | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Ausgabe</b> von Wertgutscheinen, soweit diese im Empfang hinterlegt wurden</li><li>- <b>Identitätsprüfung</b> in diesem Zusammenhang</li><li>- <b>Terminierung</b> Eingangszone bei Beantragung von Wertgutscheinen</li></ul>  |
| 3.6 | Abweichende Leistungszahlung (Vorschuss/Abschlag) | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Identitätsprüfung</b></li><li>- <b>Terminierung</b> Sachbearbeitung n. R. m. Sachbearbeitung</li></ul>   |
| 3.7 | Bearbeitung von Anträgen auf Darlehen             | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Identitätsprüfung</b></li><li>- <b>Terminierung</b> Eingangszone</li><li>- <b>Terminierung</b> Sachbearbeitung bei Miet-/Energieschulden</li></ul>   |
| 3.8 | Bearbeitung von Anträgen auf einmalige Leistungen | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Identitätsprüfung</b></li><li>- <b>Entgegennahme</b> vollständiger Anträge</li><li>- <b>Aushändigen</b> von Vordrucken (in Fällen ohne Beratungsbedarf)</li><li>- Anfertigung von Kopien</li><li>- Terminierung Eingangszone (in Fällen mit Beratungsbedarf)</li></ul> |

- |      |   |   |
|------|---|---|
| 3.9  | Einkommensänderung bei abhängiger Beschäftigung (ohne Rückforderung von Leistungen) | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Identitätsprüfung</b></li><li>- <b>Anfertigung</b> von Kopien (Lohnabrechnungen, Arbeitsverträge)</li><li>- <b>Entgegennahme</b> von Einkommensbescheinigungen</li><li>- <b>Aushändigen von Vordrucken</b> bei Bedarf</li><li>- <b>Terminierung</b> Eingangszone bei Arbeitsaufnahme / Arbeitsaufgabe / ausstehende Lohnzahlungen</li><li>- <b>Terminierung</b> Sachbearbeitung (SSEL) bei Neugründung / Aufgabe der Selbstständigkeit</li></ul> |
| 3.10 | Sonstige Einkommensänderungen (ohne Rückforderung von Leistungen)                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Identitätsprüfung</b></li><li>- <b>Anfertigung</b> von Kopien</li><li>- Bei vermittlungsrelevanten Änderungen z.B. Bewilligung ALG I, Krankengeld, Betreuungsgeld, Rente <b>Historienvermerk VerBIS und unterminierte Wv an pAp</b></li><li>- Bei Beratungsbedarf <b>Terminierung</b> Eingangszone</li></ul>   |
| 3.11 | Einkommensänderung Selbstständigkeit (ohne  | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Identitätsprüfung</b></li><li>- <b>Terminierung</b></li></ul>  |

3.13	Rückforderung von Leistungen) Prüfung und Bearbeitung von Widersprüchen / Überprüfungsanträgen nach § 44 SGB X / Klagen / einstweiliger Rechtschutz	Sachbearbeitung n. R. Sachbearbeitung - <b>Identitätsprüfung</b> - <b>Terminierung</b> Sachbearbeitung
3.14	Kommunikation mit Dritten	- <b>Identitätsprüfung</b> - <b>Terminierung</b>
3.4	Änderung der Kosten der Unterkunft und Heizung (ohne Rückforderung von Leistungen)	Eingangszone - <b>Identitätsprüfung</b> - <b>Terminierung</b> Fachassistent bei persönlichen Anträgen auf Beschaffung von lagerfähigen Brennstoffen (Heizung)

#### Aufgabengruppe 4: Fallübergreifende Aufgaben

4.1	Datenpflege und Korrekturlisten	- lediglich für die Teams 703, 704 - insbesondere Datenabgleich
4.3	Postbearbeitung und Aktenhaltung im Bereich der Leistungsgewährung	- im Empfang eingehende Post <b>zuordnen und weiterleiten</b>

#### Aufgabengruppe 5: Bildung und Teilhabe

(ohne Pauschale für die Ausstattung mit persönlichem Schulbedarf)

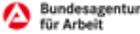
5	Bildung und Teilhabe (ohne Pauschale für die Ausstattung mit persönlichem Schulbedarf)	- <b>Identitätsprüfung</b> - <b>Entgegennahme</b> vollständiger Anträge - <b>Anfertigen/Entgegennahme</b> von Kopien - <b>Terminierung</b> BuT-Team
---	--	--

#### Aufgabengruppe 6: Leistungsbereichsfremde Aufgaben

- |     |   |   |
|-----|---|---|
| 6.1 | Aufgaben für den Bereich Markt und Integration wahrnehmen | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Identitätsprüfung</b></li><li>- <b>Weitervermittlung</b> von Telefonaten</li><li>- <b>Weiterleitung von Gesprächswünschen /Beratungsbedarfen an den pAp (regelmäßig telefonisch) Anfertigen / Entgegennahme</b> von Kopien</li><li>- <i>Eigenbemühungen</i> entgegennehmen und Vordruck aushändigen, einschl. Eingangsvermerk und VerBIS-Eintrag</li><li>- <i>AU Bescheinigungen</i> entgegennehmen, weiterleiten an pAp und im Lebenslauf eintragen</li><li>- <i>Ortsabwesenheit</i> (Beantragung): Weiterleitung an pAp</li><li>- <i>Ortsabwesenheit</i> (Rückmeldung): Historienvermerk, Wv erstellen. Bei nicht rechtzeitiger Rückmeldung Weiterleitung an pAp</li></ul> |
| 6.2 | Aufgaben für weitere Organisationsbereiche wahrnehmen     | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Identitätsprüfung</b></li><li>- <b>Terminierung</b> Niederschrift von Widersprüchen in der Sachbearbeitung</li></ul>   |



## Anlage 2

	
<b>Assistent/in im Bereich SGB II</b>	
<b>Kernaufgaben/Verantwortlichkeiten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kundensteuerung: Besucherempfang, <u>Anliegenvorklä</u>rung, Informationen und Auskunftserteilung, Weiterleitung von Kunden an die Ansprechpartner</li><li>- Bearbeitung einfacher Anliegen (soweit ohne Akte möglich) im unmittelbaren Kundenkontakt, insbes.<ul style="list-style-type: none"><li>• Annahme von Meldungen und Ausgabe von Antragsunterlagen in Angelegenheiten nach dem SGB II</li><li>• Erfassung und Pflege von Kundendaten, Bearbeitung von Veränderungsmitteilungen</li></ul></li></ul>	<b>Fachlich-methodische Anforderungen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Grundkenntnisse der Ablauforganisation im Eingangsbereich und in der Dienststelle</li><li>- Grundkenntnisse der Büroorganisation</li><li>- Grundkenntnisse MS-Office und relevanter IT-Fachanwendungen</li></ul>
<b>Vor- und Ausbildung/Berufserfahrung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Abgeschlossene Berufsausbildung oder vergleichbare Qualifikation</li><li>- Berufserfahrung in Tätigkeiten mit Publikumsverkehr erwünscht</li><li>- oder vergleichbares Profil</li></ul>	<b>Kompetenzanforderungen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Fach-/Methodenkompetenz:</b> Sorgfalt/Gewissenhaftigkeit (+)</li><li>- <b>Sozial-kommunikative Kompetenz:</b> Kundenorientierung (+), Teamfähigkeit (+)</li></ul>
TuK-Katalog Aufgabengebiet SGB II - Stand: 14.ÄTV	
21	

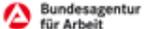
**Anlage 3**

Als Tätigkeiten mit mittlerem Schwierigkeitsgrad gelten insbesondere folgende Aufgaben aus dem Aufgabenkatalog SGB II (vgl. TuK Fachassistentin / Fachassistent Leistungsgewährung im Bereich SGB II):

ID	Aufgabe	Erläuterung zu den Aufgaben / Beschränkung der Aufgabe auf die nachfolgenden Inhalte
<b>Aufgabengruppe 1: Übergreifende Aufgaben</b>		
<b>Aufgabengruppe 2: Neuantragsbearbeitung</b>		
2.1	Leistungsrechtliche Erstberatung / Antragsausgabe und – annahme oder Entgegennahme Antragsverzicht	<ul style="list-style-type: none"> <li>- allgemeine Beratung von Antragstellern</li> <li>- Entgegennahme Antragsverzicht, wenn es nicht zur Antragstellung kommt</li> <li>- Überschlägige Prüfung der Zuständigkeit</li> <li>- Überschlägige Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen</li> <li>- Weiterleitung an andere Behörden / Institutionen etc.</li> <li>- Terminierung Antragsausgabe in der Sachbearbeitung über Outlook, Erstellen einer Einladung über BK-Text</li> </ul>
2.2	Prüfung, Bearbeitung, Bewilligung/Ablehnung des Antrages und Dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erfassung / Aktualisierung der Kundendaten im Stammdatensystem zpdV aller Mitglieder der BG</li> <li>- Dokumentation der Antragstellung in VerBIS (gemäß gesonderter Handlungsanweisung)</li> </ul>



## Anlage 4

	
<b>Fachassistent/in Leistungsgewährung im Bereich SGB II</b>	
<p><b>Kernaufgaben/Verantwortlichkeiten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antragsannahme, -bearbeitung, Entscheidung und Zahlbarmachung passiver Leistungen nach SGB II in Fällen mit mittlerem Schwierigkeitsgrad (insb. Fortzahlungsanträge)</li> <li>- Beratung zu passiven Leistungen nach SGB II in Fällen mit mittlerem Schwierigkeitsgrad</li> <li>- Zusammenarbeit mit Dritten (v. a. anderen Leistungsträgern)</li> <li>- Bestandsarbeiten mit mittlerem Schwierigkeitsgrad (z. B. Datenabgleich nach § 52 SGB II, Anrechnung von Nebeneinkommen)</li> </ul>	<p><b>Fachlich-methodische Anforderungen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundkenntnisse der Produkte, Programme und Verfahren im Aufgabengebiet</li> <li>- Grundkenntnisse bzw. fundierte Kenntnisse** der relevanten Rechtsgrundlagen im Aufgabengebiet (einschl. der angrenzenden Rechtsgebiete)</li> <li>- Fundierte Kenntnisse der Büroorganisation</li> <li>- Fundierte Kenntnisse MS-Office und relevanter IT-Fachanwendungen</li> </ul> <p>** je nach Organisationsmodell</p>
<p><b>Vor- und Ausbildung/Berufserfahrung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fachangestellte/r für Arbeitsförderung oder vergleichbare Qualifikation</li> <li>- oder vergleichbares Profil</li> </ul>	<p><b>Kompetenzanforderungen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Fach-/Methodenkompetenz:</b> Sorgfalt/Gewissenhaftigkeit (+)</li> <li>- <b>Sozial-kommunikative Kompetenz:</b> Kundenorientierung (+), Teamfähigkeit (+)</li> <li>- <b>Personale Kompetenzen:</b> Belastbarkeit (+), Lern- und Kritikfähigkeit (+)</li> </ul>
TuK-Katalog Aufgabengebiet SGB II - Stand: 14.ÄTV	
18	

**Anlage 5**

Als Tätigkeiten des/der Teamleitung Leistungsgewährung in der Eingangszone gelten insbesondere folgende Aufgaben aus dem Aufgabenkatalog SGB II

(vgl. TuK Teamleiter/in Leistungsgewährung im Bereich SGB II):

ID	Aufgabe	Erläuterung zu den Aufgaben / Beschränkung der Aufgabe auf die nachfolgenden Inhalte
<b>Aufgabengruppe 1: Übergreifende Aufgaben</b>		
1.1	Führungsaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Allgemeine Führungsaufgaben</b> soweit es sich nicht um Führungsaufgaben der originären Leistungsteams handelt</li> <li>- <b>Personalbezogene Führungsaufgaben</b> bezogen auf die Tätigkeit im Eingangsbereich:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Personalsteuerung</li> <li>○ Personaleinsatzplanung</li> <li>○ Beiträge zu Mitarbeiterbeurteilungen und -gesprächen (Eingangszone)</li> <li>○ anlassbezogene Mitarbeitergespräche (Bei Beschäftigten der Eingangszone soweit möglich in Abstimmung mit der zuständigen Führungskraft)</li> <li>○ Mitarbeiterbeurteilungen und –Gespräche (Empfang)</li> <li>○ Bearbeitung von dolosen Handlungen (Bei</li> </ul> </li> </ul>

Beschäftigten der  
Eingangszone soweit  
möglich in Abstimmung mit  
der zuständigen  
Führungskraft)

- **Dienstbesprechungen**  
soweit es sich nicht um  
Führungsaufgaben der  
originären Leistungsteams  
handelt
- **interne Schulungen** zu  
den Aufgaben und Abläufen  
im Eingangsbereich
- **Aufgabenzuweisung** im  
Rahmen dieses Konzeptes
- Priorisierung, Organisation  
und Gestaltung der  
**Prozesse** im  
Eingangsbereich
- **Controlling** (v.a.  
Mindeststandards am  
Standort Herford,  
Auswertungen zum  
Personaleinsatz im  
Eingangsbereich gemäß der  
Maßnahmen zur  
Kundensteuerung dieses  
Konzeptes)

1.2 Grundsatzaufgaben

- Auswertung rechtlicher,  
fachlicher, organisatorischer  
**Neuerungen** (HeGas, FH,  
Rundschreiben, Umläufe...)  
mit Relevanz für den  
Eingangsbereich
- Erstellen und Abstimmen  
von **Dokumenten** zur  
Organisation der Arbeit im  
Eingangsbereich

- (gemeinsam mit den Fachkoordinatoren und in Absprache mit den Bereichsleitungen)
- 1.3 Allgemeine und übergreifende Aufgaben
- Leitung von **Besprechungen** und Teilnahme an Besprechungen mit Bedeutung für den Empfangsbereich
  - **Externe Schnittstellenarbeit** mit Bedeutung für den Empfangsbereich im Benehmen mit den Fachkoordinatoren und Bereichsleitungen
  - **Interne Schnittstellenarbeit** mit anderen Bereichen des Jobcenters soweit diese von Bedeutung für den Empfangsbereich ist.
  - Verwaltung des **Geschäftsbedarfes**, Materialbestellung für den Eingangsbereich
- 1.4 Personal- und Organisationsentwicklung
- Organisation, eigene Teilnahme an Externen- und Inhouse-**Schulungen** mit Bedeutung für den Eingangsbereich
  - Austausch / Zusammenarbeit in **Arbeitsgruppen, Teamleitersitzungen und durch Multiplikatorentätigkeit**
  - Teilnahme an Mitarbeiter- und Beurteilungsgesprächen

- 1.5 Einarbeitung und Betreuung durch den Einarbeitenden
- im Rahmen der Führungsaufgaben (vgl. 1.1)
- Organisation der **Anleitung** und Betreuung von neuen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen im Eingangsbereich, Beitrag zum Einarbeitungsplan neuer Fachassistenten/innen Leistungsgewährung SGB II
  - Sicherstellen der **Wissensvermittlung** bezogen auf den Eingangsbereich
  - Prüfung der **Arbeitsergebnisse** neuer Mitarbeiter/innen im Eingangsbereich
  - **Rückmeldung** an die Führungskraft des originären Leistungsteams bzgl. der Einarbeitungsfortschritte
  - Erstellen und Überarbeiten von **Unterlagen zur Einarbeitung** / Weiterbildung im Eingangsbereich im Benehmen mit den Fachkoordinatoren und Bereichsleitungen
- 1.6 Fachaufsicht
- In Abstimmung mit der Führungskraft des originären Leistungsteams:
- Aktenprüfung
  - Buchungsstellenprüfung
  - Hospitation bei Kundenberatungsgesprächen
- Zudem obliegt es der Führungskraft des originären

1.7 Beschwerdemanagement  
(KRM –  
Kundenreaktionsmanagement)

Leistungsteams die  
**Fachaufsichten** gemäß dem  
Fachaufsichtskonzept des  
Jobcenters Herford  
durchzuführen.

- erste Anlaufstelle bei  
**Beschwerden** anlässlich  
der Tätigkeit im Empfang
- erste Anlaufstelle bei  
Beschwerden anlässlich der  
Tätigkeit in den  
Eingangszonen ist die  
zuständige Sachbearbeitung  
des originären  
Leistungsteams (fachliche  
Beschwerden) bzw. die  
Teamleitung des originären  
Leistungsteams  
(Beschwerden über  
persönliches Verhalten). Die  
Teamleitung des  
Eingangsbereiches ist bei  
Vorgängen von Bedeutung  
für die  
Aufgabenwahrnehmung  
über die Beschwerde in  
Kenntnis zu setzen oder  
hinzuzuziehen, soweit  
erforderlich.
- Ansprechpartner für den/die  
KRM-Beauftragte bei  
Beschwerden über den  
Empfang; Ansprechpartner  
für die Eingangszonen sind  
die originären  
Teamleitungen  
Leistungsgewährung

**Aufgabengruppe 2: Neuantragsbearbeitung**

- |     |   |  |
|-----|---|--|
| 2.1 | Leistungsrechtliche Erstberatung / Antragsausgabe und – annahme oder Entgegennahme, Antragsverzicht | - Ansprechpartner für fachliche und organisatorische <b>Fragen</b> des Empfangs und der Eingangszone soweit nicht die Zuständigkeit der Sachbearbeitung und / oder originären Teamleitung gegeben ist (vgl. GA 04/14 Befugnisse in den Leistungsteams) |
| 2.2 | Prüfung, Bearbeitung, Bewilligung/Ablehnung des Antrages und Dokumentation                          | - Ansprechpartner für fachliche und organisatorische Fragen des Empfangs und der Eingangszone soweit nicht die Zuständigkeit der Sachbearbeitung und / oder originären Teamleitung gegeben ist (vgl. GA 04/14 Befugnisse in den Leistungsteams)        |

### Aufgabengruppe 3: laufende Fallbearbeitung

- |   |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| 3 | Laufende Fallbearbeitung | - Ansprechpartner für fachliche und organisatorische Fragen des Empfangs und der Eingangszone soweit nicht die Zuständigkeit der Sachbearbeitung und / oder originären Teamleitung gegeben ist (vgl. GA 04/14 des Jobcenters Herford) |
|---|--------------------------|---|

### Aufgabengruppe 4: Fallübergreifende Aufgaben

- |     |                                 |                                    |
|-----|---------------------------------|------------------------------------|
| 4.1 | Datenpflege und Korrekturlisten | - lediglich für die Teams 703, 704 |
|-----|---------------------------------|------------------------------------|

4.2	Freigabe der Leistung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- insbesondere <b>Datenabgleich</b></li> <li>- Ausüben der <b>Anordnungsbefugnis</b> nur soweit nicht die Zuständigkeit der Fachassistenten/innen, der Sachbearbeitung oder der originären Teamleitung gegeben ist (vgl. GA 03/14 und GA 04/14 des Jobcenters Herford)</li> </ul>
4.3	Postbearbeitung und Aktenhaltung im Bereich der Leistungsgewährung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sicherstellen der <b>Postsichtung</b>, -verteilung, -weiterleitung im Eingangsbereich</li> </ul>

**Aufgabengruppe 5: Bildung und Teilhabe**  
(ohne Pauschale für die Ausstattung mit persönlichem Schulbedarf)

5	Bildung und Teilhabe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ansprechpartner</b> für fachliche und organisatorische Fragen des Empfangs und der Eingangszone soweit nicht die Zuständigkeit der Sachbearbeitung und / oder originären Teamleitung gegeben ist (vgl. GA 04/14 Befugnisse in den Leistungsteams)</li> </ul>
---	----------------------	--

**Aufgabengruppe 6: Leistungsbereichsfremde Aufgaben**

6.1	Aufgaben für den Organisationsbereich Markt & Integration wahrnehmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sicherstellen der <b>korrekten Informationsweitergabe / Weiterleitung</b> von Unterlagen im Eingangsbereich</li> <li>- <b>Sicherstellen der</b></li> </ul>
-----	--	---

- |     |  |  |
|-----|--|--|
| 6.2 | Aufgaben für weitere Organisationsbereiche wahrnehmen. | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>korrekten Datenpflege</b> in den relevanten IT-Fachanwendungen im Eingangsbereich</li><li>- Sicherstellen der korrekten Informationsweitergabe / Weiterleitung von Unterlagen im Eingangsbereich</li><li>- Sicherstellen der korrekten Datenpflege in den relevanten IT-Fachanwendungen im Eingangsbereich</li></ul>  |
| 6.4 | Erledigung von Aufgaben außerhalb des SGB II           | <ul style="list-style-type: none"><li>- Sicherstellen der korrekten Informationsweitergabe / Weiterleitung von Unterlagen im Eingangsbereich</li><li>- Sicherstellen der korrekten Datenpflege in den relevanten IT-Fachanwendungen im Eingangsbereich</li><li>- Sicherstellung der <b>datenschutzrechtlichen Unterweisung</b> der Mitarbeiter im Empfang, die Sicherstellung der datenschutzrechtlichen Unterweisung der Beschäftigten der Eingangszone obliegt der originären Teamleitung Leistungsgewährung</li></ul> |

Anlage 6

	
<b>Teamleiter/in im Bereich SGB II</b>	
<p><b>Kernaufgaben/Verantwortlichkeiten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Führung und Steuerung der Organisationseinheit; Dienst- und Fachaufsicht im übertragenen Rahmen</li> <li>- Prozesssteuerung und -<u>optimierung</u>, Sicherstellung der Qualitätsstandards</li> <li>- Koordination von teamübergreifenden Prozessabläufen</li> <li>- Wahrnehmung von sonstigen <u>Fachaufgaben</u>: insbes. Bearbeitung <u>schwieriger Kundenanliegen</u>, <u>team-/bereichsübergreifende Aufgaben</u>, Zusammenarbeit mit Dritten</li> <li>- Kostenstellenverantwortung</li> </ul>	<p><b>Fachlich-methodische Anforderungen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grundkenntnisse der Geschäftspolitik und der strategischen Ziele der Träger der Grundsicherung für Arbeitssuchende</li> <li>- Grundkenntnisse der Steuerungslogik SGB II</li> <li>- Grundkenntnisse der Aufgaben und Strukturen der BA im Rechtskreis SGB II</li> <li>- Fundierte Kenntnisse der Produkte, Programme und Verfahren einschl. der relevanten Rechtsgrundlagen im Rechtskreis SGB II</li> <li>- Fundierte Kenntnisse des regionalen Arbeitsmarkts und Ausbildungsmarkts</li> <li>- Fundierte Kenntnisse MS-Office und relevanter IT-Fachanwendungen</li> <li>- Fundierte Kenntnisse der Personalführung und Personalentwicklung</li> <li>- Grundkenntnisse Controlling und KLR</li> </ul>
<p><b>Vor- und Ausbildung/Berufserfahrung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hochschulabschluss oder vergleichbare Qualifikation</li> <li>- Mehrjährige einschlägige Berufserfahrung als Fachkraft in der BA bzw. bei Kommunen oder Dritten im Arbeitsfeld</li> <li>- oder vergleichbares Profil</li> </ul> <p>* Tätigkeit auch mit Merkmal wie z.B. Sachgebiets-, Gruppenleiter/in abgebildet</p>	<p><b>Kompetenzanforderungen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Fach-/Methodenkompetenz:</b> Problemlösung (++) , Delegation (+),</li> <li>- <b>Sozial-kommunikative Kompetenz:</b> Kundenorientierung (++) , Mitarbeiterorientierung (++) , Diskussion/Argumentation (++)</li> <li>- <b>Aktivitäts- und Umsetzungskompetenz:</b> Zielorientierung (++) , Ergebnisorientierung/Umsetzungsstärke (++) , Veränderungskompetenz/Initiative (+)</li> <li>- <b>Personale Kompetenzen:</b> Belastbarkeit (++) , Lern- und Kritikfähigkeit (++) , Vertrauens-/Glaubwürdigkeit (++)</li> </ul>
TuK-Katalog Aufgabengebiet SGB II - Stand: 14.ÄTV	
6	