

Kurzanliegenschalter Jobcenter Weilheim - Schongau

Zur effizienten Kundensteuerung im Jobcenter Weilheim-Schongau.

Start ist der 01.09.2016

Die Besetzung wird im Wechselsystem stattfinden.

Bei Engpasssituationen wird der Schalter geschlossen und die direkte Zuleitung in die Eingangszone erfolgen.

Aufgaben:

- Anliegenklärung unter Beachtung der „30- Sekunden- Regel“
- Kundensteuerung in die EZ (z.B. Neuantrag)
- Kundensteuerung zur AV (wenn Termine)
- Kundensteuerung zur Leistung (wenn Termine)
- Abgabe Unterlagen, sofern diese ohne Beratung abgegeben werden können. Bei WBA wird nur auf die Unterschrift des Kunden geachtet und der Kunde gefragt, ob alle Fragen im Antrag beantwortet habe.
- Abgegeben werden können z.B. Lohnabrechnungen, Kostenabrechnungen, EGV, AUB, vollständig ausgefüllter und unterschriebener (!) WBA, Widerspruchsschreiben, Rückläufe Vermittlungsvorschläge, Anhörungsschreiben...)
- Kundensteuerung / Weiterleitung an die Agentur für Arbeit (wenn klar ist, dass der Kunde Agenturkunde ist)
- Kopien von Unterlagen
- Kopien am Kurzanliegenschalter müssen sich auf maximal 3 begrenzen.
- Aushändigung von Anlagen (EKB, Arbeitsbescheinigungen, Mietobergrenzen, BuT...), keine Beratung zu den Anlagen.

sonstige Ausstattung:

- Notwendige MB und Flyer zur Aushändigung an KundInnen
- Kopierer
- Posteingangsstempel

Es wird eine Vorspachenliste geführt.

Dokumentation in VerBIS erfolgt durch die Besetzung Kurzanliegenschalter (ggf. unterminierte Aufgabe an M&I oder Ausdruck und Weiterleitung an Postfach Leister).