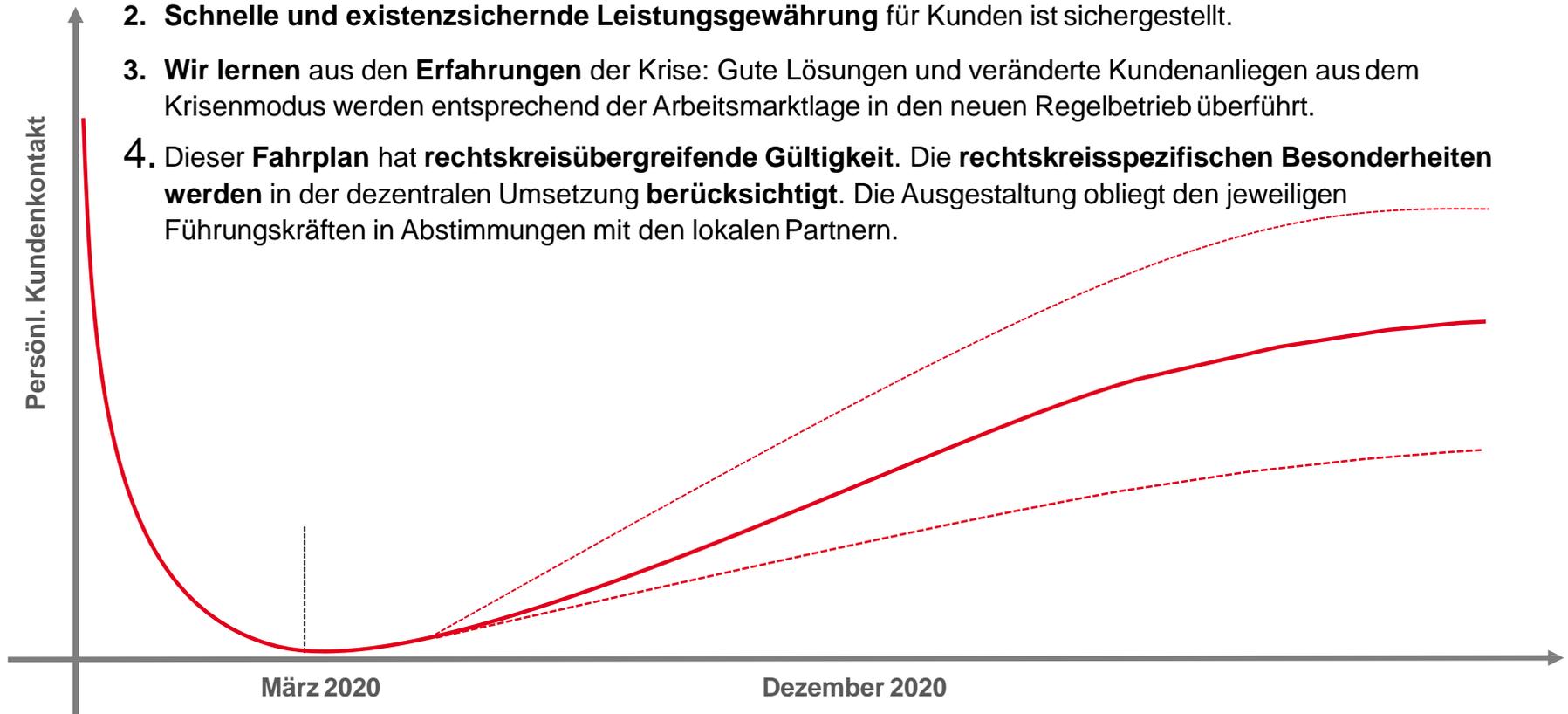


# Fahrplan zum operativen Übergang im Kontext von Corona

Der Vorstand | April 2020

## Handlungsleitende Prämissen:

1. **Gesundheitsschutz** von unseren Kunden und für **alle** Mitarbeiter hat Priorität.
2. **Schnelle und existenzsichernde Leistungsgewährung** für Kunden ist sichergestellt.
3. **Wir lernen** aus den **Erfahrungen** der Krise: Gute Lösungen und veränderte Kundenanliegen aus dem Krisenmodus werden entsprechend der Arbeitsmarktlage in den neuen Regelbetrieb überführt.
4. Dieser **Fahrplan** hat **rechtskreisübergreifende Gültigkeit**. Die **rechtskreisspezifischen Besonderheiten werden** in der dezentralen Umsetzung **berücksichtigt**. Die Ausgestaltung obliegt den jeweiligen Führungskräften in Abstimmungen mit den lokalen Partnern.



# Fahrplan zur Bewältigung der operativen Herausforderung nach dem Pandemie-Höhepunkt

## Ausgangslage:

Aktuell wird die schrittweise Rückkehr des gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Lebens ab Anfang Mai diskutiert.

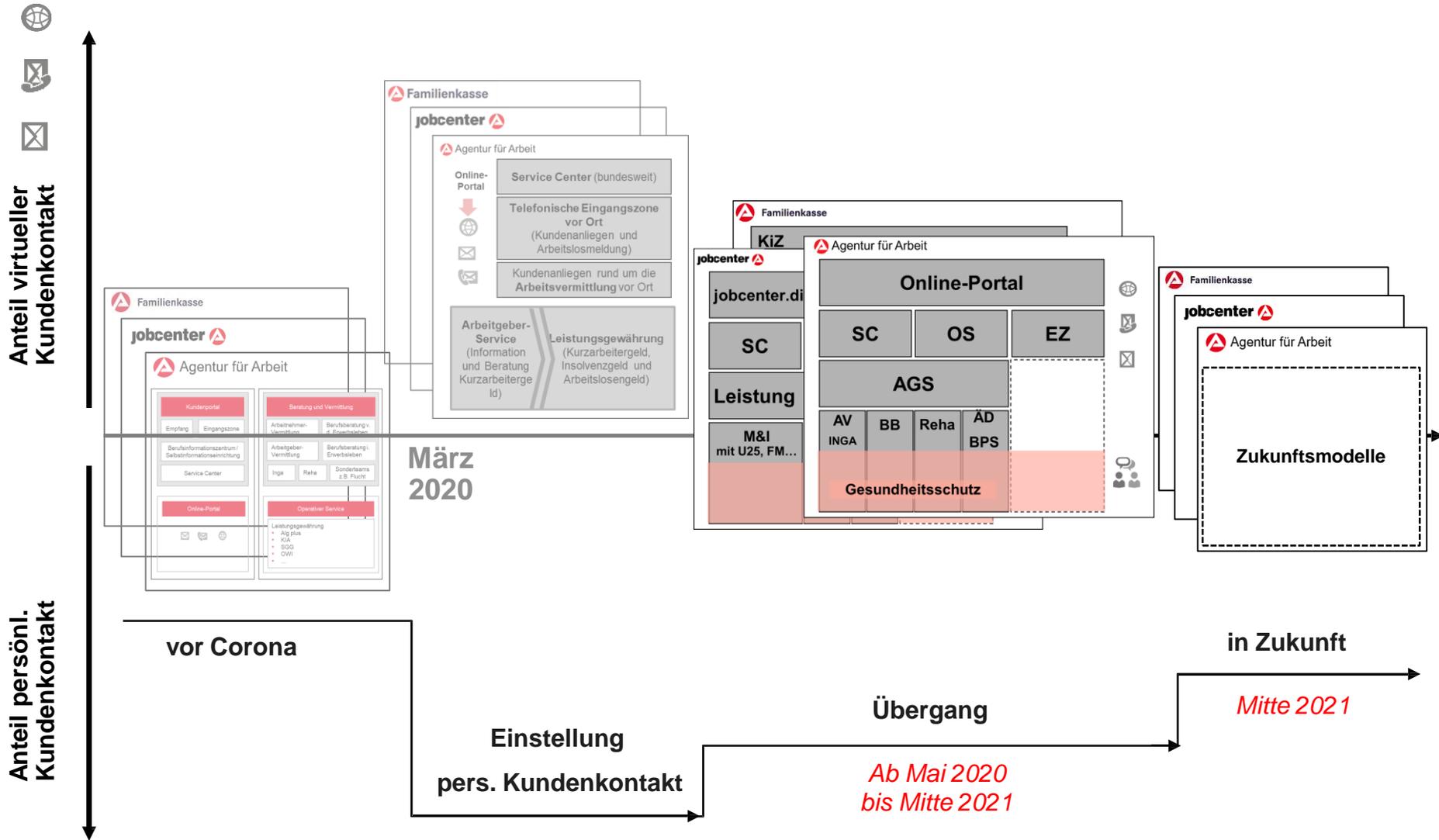
- Wie stellen wir den Gesundheitsschutz unserer Mitarbeiter und Kunden sicher?
- Wie stellen wir einen (Regel-)Betrieb bei gleichzeitiger millionenfacher Antragsbearbeitung parallel sicher, die noch über viele Monate sehr hohe Mitarbeiterkapazitäten bindet?
- Welche Organisationseinheiten nehmen prioritär den Regelbetrieb wieder auf?
- Wie stellen wir die technische Arbeitsfähigkeit und erforderlichen Kompetenzen unserer Mitarbeiter sicher?
- Wie gewähren wir unseren Mitarbeitern ausreichende Erholungsphasen und vermitteln Wertschätzung und Anerkennung für die geleistete Arbeit?
- Wie öffnen wir unsere Dienststellen wieder für den Publikumsverkehr?

## Fahrplan neuer Regelbetrieb

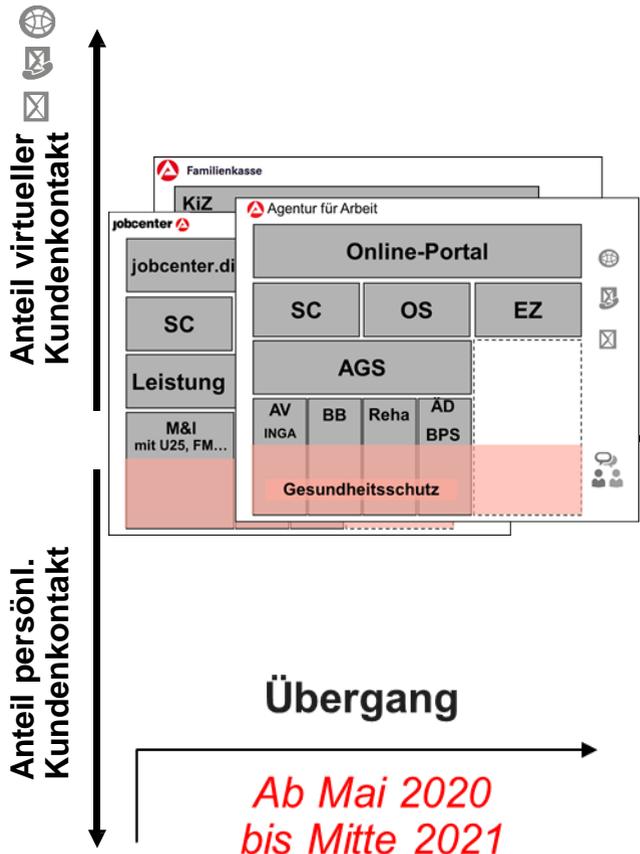
Handlungsleitende Prämissen:

1. **Gesundheitsschutz** von unseren Kunden und für **alle** Mitarbeiter hat Priorität.
2. **Schnelle und existenzsichernde Leistungsgewährung** für Kunden ist sichergestellt.
3. **Wir lernen** aus den **Erfahrungen** der Krise: Gute Lösungen und veränderte Kundenanliegen aus dem Krisenmodus werden entsprechend der Arbeitsmarktlage in den neuen Regelbetrieb überführt.
4. Dieser **Fahrplan** hat **rechtskreisübergreifende Gültigkeit**. Die **rechtskreisspezifischen Besonderheiten werden** in der dezentralen Umsetzung **berücksichtigt**. Die Ausgestaltung obliegt den jeweiligen Führungskräften in Abstimmungen mit den lokalen Partnern.

# Entlang der gesetzten Prämissen strukturiert der Fahrplan mit einem Übergangsmodell den neuen Regelbetrieb.



# Das Übergangsmodell setzt auf Gesundheitsschutz + Leistungsgewährung mit nur zwei Standard-Zugangskanälen.



- Begleitung des Übergangsmodells durch Presse/Marketing
- Sicherstellung einer schnellen und abschließenden Anliegensklärung
  - sich gegenseitig stützende Kanäle und Organisationseinheiten (Service-Center, Eingangszone, Operativer Service)
  - übergreifende Rechte- und Rollenkonzepte
  - bereichsübergreifende Ressourcensteuerung
  - technisch unterstützte Anliegenszuordnung
- Konzentration des Regelbetriebes auf zwei Standard-Zugangskanäle:
  - online (inkl. E-Mail, postalisch über Scancenter)
  - telefonisch (Filterung/Steuerung) / Dolmetscherhotline
- Einführung eines virtuellen Identitätsprüfungsverfahrens in Abstimmung
- Nur noch terminierter Übergang in Vermittlungs- und Beratungsgeschäft
  - Erstkontakt immer über Telefon/Online
  - persönlicher dritter Zugangskanal ist nur in speziellen Ausnahmen möglich
- Die Leistungsgewährung wird personell gestützt. Auf diese Weise können die bisher unterstützenden Berater und Vermittler wieder ihre originären Aufgaben übernehmen. Dafür gilt folgende Reihung:
  1. Personal aus besonderen Dienststellen
  2. durch Amtshilfe
  3. durch Einstellung von befristetem Personal
- Antragstracking (noreply, postalisch, telefonisch)

Sofort

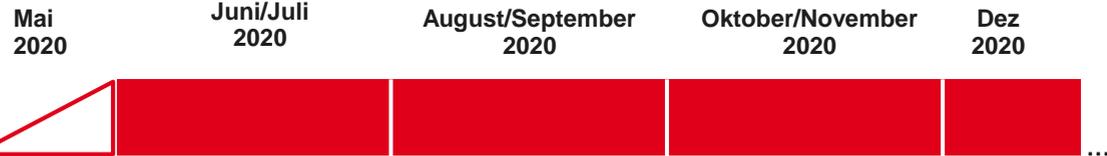
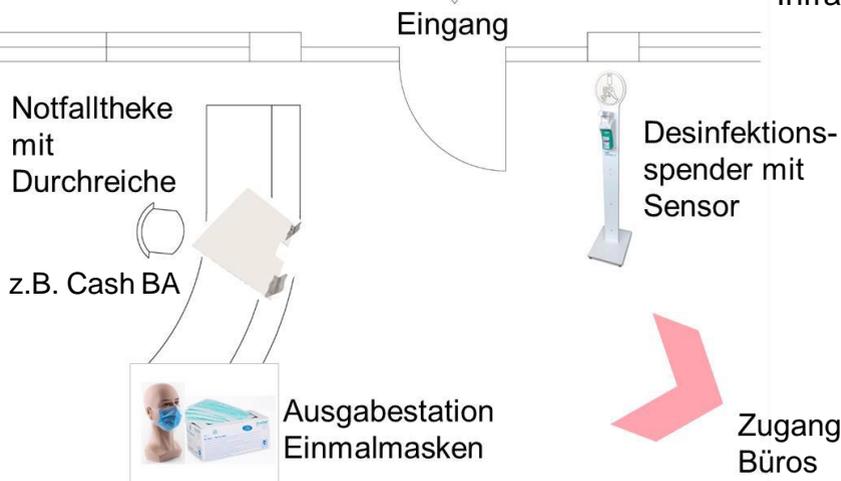
später

# Fahrplan Übergangsmodell – Gesundheitsschutz: Persönlicher Kundenkontakt bildet die Ausnahme

## Beibehaltung online und telefonischer Kundenkontakt:

- nur in der Ausnahme persönlich (terminiert);
- in dafür vorgesehen Eingangsbereichen und Beratungsräumen
- Erst, sobald die Voraussetzungen des Gesundheitsschutzes gegeben sind

## Eingangsbereich

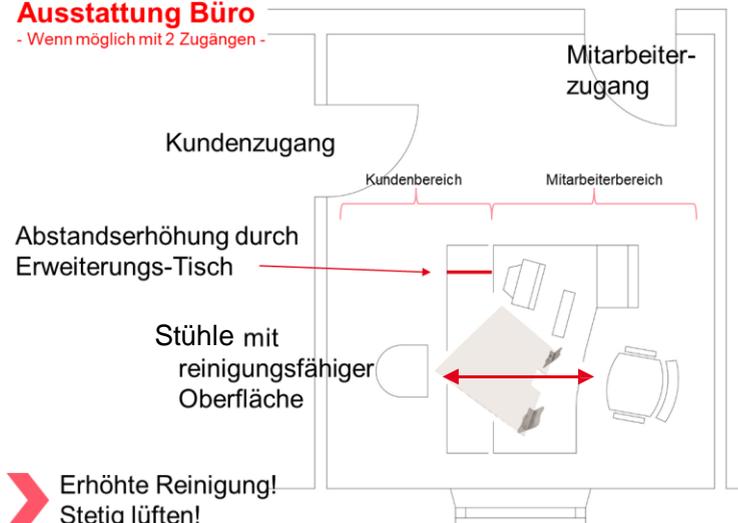


In den vor Ort\* ausgewählten Dienststellen (inkl. Abstimmung zwischen SGB II, SGB III und FamKa) befinden sich:

- neben dem Notfallzugang
- je nach Größe ein bis vier extra eingerichtete Räumlichkeiten unter Einhaltung des Gesundheitsschutzes, in denen ein persönlich terminierter Kundenkontakt stattfinden kann.
- Über die Möglichkeit eines unterterminierten Zugangs kann erst in Q3\*\* entschieden werden
- Herstellung der Räumlichkeiten in Zusammenarbeit mit Regionalem Infrastrukturmanagement

## Ausstattung Büro

- Wenn möglich mit 2 Zugängen -



- Wichtig für die Umsetzung:
- Büro leer räumen
- Weitere Ausstattung:
- Desinfektionsmittel
  - Masken
  - Einweghandschuhe
  - Flächendesinfektionstücher

# Fahrplan Übergangsmodell – Umsetzung vor Ort inkl. Arbeitsmarktdienstleistungen

- Abstimmungserfordernisse vor Ort



- Leitplanken Maßnahmen



Mai 2020      Juni/Juli 2020      August/September 2020      Oktober/November 2020      Dez 2020



- insbesondere für Kundinnen und Kunden, die in beiden Rechtskreisen betreut werden (Jugendberufsagentur, Reha-Fälle etc.) oder
- die den Rechtskreis wechseln (u.a. Aufstocker (KuG und ALG I), die Ausbildungsvermittlung bei Übertragung an die AA, gemeinsamer Arbeitgeberservice)
- Abstimmung der Kommunikation zu Dienstleistungsangeboten mit den lokalen Partnern
- Entwicklung alternativer, trägerübergreifender Anspracheszenarien für besondere Zielgruppen (nicht persönlich)

Mai 2020      Juni/Juli 2020      August/September 2020      Oktober/November 2020      Dez 2020



- Gesundheitsschutz hat oberste Priorität – Träger müssen diesen entsprechend der Landesregelungen herstellen bzw. gewährleisten
- Priorisierung für Nutzung/Einschaltung Maßnahmen/Instrumente – entsprechend des zur Verfügung stehenden Personals in den AA/JC etc.:
  1. Vorhandene Förderinstrumente auf Anpassungsmöglichkeiten prüfen (insbes. flexible Instrumente wie Bildungsgutscheine, AVGS)
  2. Neueintritte in lokaler Abstimmung mit den Bildungsträgern wieder hochfahren
  3. Bundesweit einheitlichen Regelungsbedarf (z.B. Umgang mit erhöhten Kosten für Hygienestandards, kleinere Gruppengrößen etc.) in bottom-up-Prozess identifizieren und umsetzen