



## **Kundenorientierte Qualitätsstandards**

Im Folgenden werden verbindliche Qualitätsstandards dargestellt, die der Kreis und die Stadt als Rahmenbedingungen bei der Umsetzung des SGB II berücksichtigen.

### 1. Kunden- und Dienstleistungsorientierung

#### 1.1 Dienstleistungsorientierung

Die JobAgentur EN versteht sich als moderne und kundenorientierte Dienstleisterin am Arbeitsmarkt. Die Zufriedenheit der von Arbeitslosigkeit betroffenen Menschen und der mit ihnen zusammen lebenden Personen („soziale Kundinnen und Kunden“) sowie der Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber mit den erbrachten Dienstleistungen sind ein wesentlicher Maßstab für die Bewertung der Leistungsfähigkeit der JobAgentur EN. Zum Erhalt und zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit entwickelt die Leitung der JobAgentur EN in Kooperation mit den Regionalstellen ein Instrumentarium zur systematischen Beobachtung und Auswertung (z.B. regelmäßige Befragungen der Kundinnen und Kunden).

#### 1.2 Kompetentes Personal

Feste und fachlich kompetente Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner sind ein wesentliches Element für die Qualität der Dienstleistung. Entsprechend sorgt die Stadt dafür, dass bei der Betreuung der sozialen Kundinnen und Kunden und der Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber personelle Kontinuität in der Regionalstelle der JobAgentur EN ermöglicht wird. Das Prinzip „Fördern und Fordern“ wird kundenfreundlich im Wege hoher fachlicher Qualität umgesetzt.

### 2. Öffnungszeiten

Ausreichende Öffnungszeiten stellen die direkte persönliche Erreichbarkeit kompetenter Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner sicher. Die Stadt verpflichtet sich, den Zugang in die Regionalstelle der JobAgentur EN innerhalb des nachstehend verbindlichen Rahmens zu gewährleisten. Die Bereiche Leistungsgewährung, Arbeitsvermittlung und Fachberatung arbeiten nach Möglichkeit auf Basis von Terminvereinbarungen, um Wartezeiten zu minimieren und die Beratungsatmosphäre möglichst störungsfrei zu gestalten.

In akuten Bedarfsfällen wird eine zeitnahe Hilfeleistung gewährleistet.

Für den Bereich des Unternehmensservices gelten erweiterte Kontaktzeiten hinsichtlich der telefonischen Erreichbarkeit.

## **Verbindlicher Rahmen für die Öffnungszeiten der Regionalstellen**

Handlungsleitend soll die Gewährleistung von bedarfsorientierten und bürgerfreundlichen Öffnungszeiten sein.

Außerhalb der Öffnungszeiten muss die Möglichkeit terminierter Vorsprachen, insbesondere auch im Bereich Fachberatung, Arbeitsvermittlung und zur Klärung von Leistungssachverhalten eingeräumt werden.

Grundsatzregelungen:

- ⇒ Es ist eine Mindestöffnungszeit von 21,5 Stunden pro Woche zu gewährleisten.
- ⇒ Es ist zu gewährleisten, dass tägliche Öffnungszeiten von Montags bis Freitags bestehen.
- ⇒ Grundsätzlich soll an jedem Vormittag der Woche geöffnet werden.
- ⇒ Mindestens an einen Nachmittag in der Woche ist ein Zugang zu ermöglichen, dabei soll die Öffnungszeit so gewählt werden, dass auch Berufstätigen („Aufstockern zum Erwerbseinkommen“) ein Zugang zur JobAgentur EN möglich ist.
- ⇒ Eine bedarfsorientierte Erweiterung der Öffnungszeiten im Sinne eines bürgerfreundlichen Angebotes ist sinnvoll und möglich.
- ⇒ angestrebt werden soll in einem Kernbereich ein kreiseinheitliches Angebot.

Ausnahmeregelungen:

- ⇒ Ausnahmen können für die Tandemregionalstellen Ennepetal/Breckerfeld und Gevelsberg/Sprockhövel getroffen werden, da die jeweils kleinere Stadt einen deutlich geringeren Bestand an Bedarfsgemeinschaften im Verhältnis zur größeren hat.
- ⇒ Hier soll mindestens an drei Tagen vormittags geöffnet sein, an den Tagen, an denen kein Zugang möglich ist, muss ein Zugang über den Regionalstellensitz ermöglicht werden.
- ⇒ Eine bedarfsorientierte Erweiterung der Öffnungszeiten ist auch hier (insbesondere in Sprockhövel) sinnvoll und möglich.

### 3. Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Ebenso wie die Kundenzufriedenheit ist auch die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein wesentliches Element der Qualitätssicherung und -entwicklung in der JobAgentur EN. Ohne stetig wachsendes Fachwissen, das Engagement und die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kann das SGB II im Kreis nicht erfolgreich umgesetzt werden. Daher sind Kreis und Stadt gemeinsam in der Pflicht, die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erhalten und zu verbessern. Zur Überprüfung der Mitarbeiterzufriedenheit entwickelt die Leitung der JobAgentur EN in Kooperation mit den Regionalstellen ein entsprechendes Instrumentarium.

### 4. Fachliche Qualität

#### 4.1. Multiplikatorenteams

Die Multiplikatorenteams im Bereich der Arbeitsvermittlung und der Fachberatung dienen der Sicherung von Qualität und Qualitätsentwicklung der fachlichen Arbeit und der optimalen Gestaltung der Schnittstelle zwischen der Leitungsstelle der JobAgentur EN und den Regionalstellen unter bestmöglicher Einbindung des fachlichen Know-hows vor Ort. Jede Regionalstelle entsendet hierzu jeweils eine feste teilnehmende Person in die Teams.

Ergänzend zur Arbeit der Multiplikatorenteams sichern regelmäßige Praxistreffen der Arbeitsmittlerinnen und Arbeitsmittler und der Fachberaterinnen und Fachberater den fachlichen Austausch innerhalb der JobAgentur EN. Sie richten sich an alle

Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittler und Fachberaterinnen und Fachberater in allen Regionalstellen.

#### 4.2. Arbeitsvermittlung

Die Arbeitsvermittlung arbeitet grundsätzlich nach dem Konzept der 1 : 1-Vermittlung, d.h. die Arbeitsvermittlerin bzw. der Arbeitsvermittler ist gleichermaßen Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner für die sozialen wie für die wirtschaftlichen Kundinnen und Kunden, um ein bestmögliches Matching zu gewährleisten und möglichst passgenaue Vermittlungsvorschläge zu unterbreiten. Das Unternehmen als Kunde hat innerhalb der JobAgentur EN eine feste und einheitliche Ansprechperson. Erste Ansprechpartnerin bzw. erster Ansprechpartner für Unternehmen sind die Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittler. Begrenzte und abgestimmte Abweichungen vom Standard mit dem Ziel einer Prozessoptimierung sind möglich.

Für den Unternehmensservice gilt das Ziel, dass die Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittler grundsätzlich die Hälfte ihrer Arbeitszeit hierfür aufwenden.

Der Unternehmensservice ist in der Zeit von Montag bis Freitag 8.00 bis 17.00 Uhr für wirtschaftliche Kundinnen und Kunden telefonisch erreichbar. Die Regionalstelle stellt innerhalb dieses Zeitraumes sicher, dass für Unternehmen kompetente Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Sofern die Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittler Gespräche nicht selbst entgegen nehmen können, erfolgt die Weiterleitung an einen externen Dienstleister (Call Center). Die Koordinierungsstelle beobachtet die Erfahrungen mit dieser Verfahrensweise hinsichtlich Zweckmäßigkeit und Kundenfreundlichkeit und überprüft sie auf möglichen Nachsteuerungsbedarf.

#### 4.3. Fachberatung

Fachberatung im Sinne dieser Qualitätsstandards wird verstanden als eine individuelle und an den Ressourcen der sozialen Kundin bzw. des sozialen Kunden orientierte Prozessbegleitung mit Ausrichtung auf den Arbeitsmarkt.

Entsprechend ist die Beratung von sozialen Kundinnen und Kunden und die Planung sowie Durchführung des Hilfeprozesses ausgerichtet auf die Bedarfe des Arbeitsmarktes. Die Arbeitsvermittlung informiert die Fachberatung in geeigneter Form über Stand und Entwicklung des Arbeitsmarktes.

Die Schnittstelle zwischen Arbeitsvermittlung und Fachberatung wird strukturiert und nach innen und außen, z.B. mit Blick auf einheitliche Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für Unternehmen, transparent gestaltet.

### 5. Corporate Identity und Unternehmenskultur

Alle Einheiten – zentraler Bereich (Koordinierungsstelle), Regionalstellen und örtliche Anlaufstellen – dokumentieren durch ein einheitliches Erscheinungsbild und Auftreten nach außen ihre Zugehörigkeit zur JobAgentur EN.

Um die JobAgentur EN von anderen Akteurinnen und Akteuren im Feld der Arbeitsvermittlung positiv und wiedererkennbar abzusetzen, ist eine systematische Öffentlichkeitsarbeit notwendig.

Der Ennepe-Ruhr-Kreis stellt - ergänzend zur allgemeinen Öffentlichkeitsarbeit durch die Pressestelle des Kreises - personelle Ressourcen für eine professionelle Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung, die zentral und in Anbindung an die Leitung der JobAgentur EN erfolgt. Zur Öffentlichkeitsarbeit gehört auch die Gestaltung des Internet-Auftritts für die JobAgentur EN sowie der Auf- und Ausbau eines Systems für die interne Öffentlichkeitsarbeit.

## 6. Weiterentwicklung der kundenorientierten Qualitätsstandards

Zur fachlichen Weiterentwicklung dieser Qualitätsstandards und zur systematischen Erprobung können Regionalstelle und Leitung der JobAgentur EN gemeinsam Regelungen treffen, die von diesen Standards abweichen bzw. darüber hinausgehen. Hierzu ist eine einvernehmliche Regelung notwendig, d.h. abweichende Regelungen können nicht einseitig getroffen werden.