

Zusammenfassung Fahrplan gesteuerter Kund*innenverkehr, Stand September 2021



In der Zusammenarbeit mit unseren Kund*innen nehmen wir Gelerntes aus der Krise auf und gehen die nächsten Schritte in Richtung einer „neuen Normalität“, in der persönliche Gespräche die Regel sind und zugleich der Gesundheitsschutz sowie die gesetzlichen Rahmenbedingungen beachtet werden.

- Der Gesundheitsschutz der Mitarbeiter*innen sowie der Kund*innen wird gemäß der vorgegebenen Arbeitsschutzstandards durch umfangreiche Sicherungsmaßnahmen eingehalten.
- Die persönliche Beratung der Kund*innen erfolgt zunächst in extra ausgestatteten Beratungszimmern, die den Sicherheitsstandards und Hygienestandards entsprechen und von allen Mitarbeiter*innen gebucht werden können.
- Die Fachbereiche Leistung, Eingangszone sowie Markt und Integration vereinbaren gesteuert Kund*innentermine und Beratungsgespräche, die in den Beratungszimmern stattfinden.
- Daneben findet die Kommunikation mit den Kund*innen weiterhin über die Standard Zugangskanäle telefonisch, online, mit Videoberatung oder schriftlich statt.
- Die telefonische Erreichbarkeit wird über das Servicecenter in Weiden und über eine eigene zentrale Hotline mit zentraler Ressourcensteuerung insbesondere für Neukund*innen sichergestellt.
- Die Kund*innensteuerung in den Häusern ist mit dem Bereich Soziales abgestimmt und erfolgt im Bereich der Eingangszonen über eine*inen Anliegensmanager*in, die*der die Kund*innen in Empfang nimmt, berät und über die weiteren Schritte entscheidet.

- Der Bereich Markt und Integration führt Gespräche mit den Kund*innen durch um die entstehenden Chancen auf dem deutlich anziehenden Arbeitsmarkt zu nutzen und die Kund*innen wieder verstärkt in Arbeit und Ausbildung zu integrieren. Die Erstgespräche müssen spätestens 2 Wochen nach Beantragung der Leistung durchgeführt sein. Das Ziel ist, so schnell wie möglich den Unterstützungsbedarf der Kund*innen zu ermitteln. Alle Folgegespräche werden nach der individuellen Kontaktdichte fortgeführt.
- Der Fachbereich Leistung lädt Kund*innen insbesondere im Rahmen von Antragstellungen (Durchführung der Identitätsprüfung) zum persönlichen Gespräch ein und führt eine Leistungsberatung durch. Für Notfallkunden oder dringende Anliegen erfolgt auch ohne Termin eine Beratung.
- Im Bereich der Eingangszone ist die*der Anliegensmanager*in die erste Anlaufstelle für persönlich vorsprechende Kund*innen, die mit den unterschiedlichsten Anliegen zu uns kommen. Sie*Er berät je nach Bedarf und Informationswunsch der Kund*innen und übernimmt die weitere Steuerung im Hause. Bei der konkreten Gestaltung dieser Aufgabe greifen wir auf viele Erfahrungen zurück und bauen auf eine gute Abstimmung und Zusammenarbeit mit dem SBH Soziales, vor allem im Rahmen des Eingangsmanagements an den Infotheken bzw. in der Orientierungsberatung.
- Im Kontext der Digitalisierung von Arbeitsprozessen beabsichtigen wir den Einsatz mehrerer online-Steuerungstools zur Kund*innensteuerung und planen die Einführung eines „KundenTerminDesk“, der es den Kund*innen ermöglicht, selbst Termine über das auf der Internetseite platzierte Tool in den Sozialbürgerhäusern nach vordefinierten Anliegen und Zeitfenstern zu buchen.