

Gemeinsamer Service EJC

Information zum Stand des Projekts.

2026/1 Bericht der Arbeitsgruppe Service (Stand: 30.01.2026)

1. Projektstruktur

Mehr als sechs Jahre hat in Ihnen, in uns die Idee einer gemeinsamen Eingangszone gearbeitet – mit neuen Erkenntnissen und neuen Impulsen soll sie nun lebendig werden.

Die im Frühjahr 2025 aufgestellte Projektgruppe konzipiert einen gemeinsamen Servicebereich für die Erlanger Bürgerinnen und Bürger, der die bisherigen Zugangsmöglichkeiten zur Antragstellung (= LSB Service Team) und zum ersten Kontakt mit den Vermittlungsaufgaben (= ZAL-Team) zusammenführt.

Ziel ist eine bürgerfreundliche Öffnung des Erlanger Jobcenters und eine gute, gemeinsame Arbeitsbasis.

Die Vorarbeiten haben Mitte 2025 begonnen. Die seit März 2025 für die strategische Planung des Projekts verantwortliche Steuerungsgruppe wird seit Ende 2025 von einem Planungsteam und einer Interims Projektleitung bei der Umsetzung der strategisch gesetzten Aufgaben und Ziele unterstützt.

Diese wird durch eine Arbeitsgruppe (AG) aus Mitarbeitenden der operativen Ebene begleitet.

Seit 01.01.2026 werden die Planungen in einer offiziellen Projektstruktur weitergeführt, sodass die betroffenen Kolleginnen und Kollegen der beiden Abteilungen LSB und aktL organisatorisch zusammenwachsen.

2. Rollen und Aufgaben

Steuerungsgruppe: Die Steuerungsgruppe besteht aus den Abteilungsleitungen des EJC, IM und BCA. Sie setzt den Rahmen für die Arbeit der AG und trifft die erforderlichen Entscheidungen. Bis November 2025 wurde die Steuerungsgruppe durch einen Beratungsscoach der Firma gfa public unterstützt und begleitet.

Planungsteam: Dem Planungsteam gehören neben der Interims Projektleitung in Person einer Mitarbeiterin der Abtlg. LSB und der BCA noch der Abteilungsleiter MPA und ein Mitarbeiter aus PQ an, die zusammen das Planungsteam beraten und unterstützen.



i

Abkürzungen

Im Text werden folgende Abkürzungen verwendet.

AG = Arbeitsgruppe

IST-Prozess = Beschreibung des aktuellen Ablaufs (Ist-Zustand)

FAQ = Fragen-und-Antworten-Sammlung

i. d. R. = in der Regel

BP = Bogenpassage

LSB = Leistungssachbearbeitung

ZAL = Zugang Aktivierende Leistungen

aktL = Aktivierende Leistungen

PQ = Prozesse und Qualität

MPA = Maßnahmen und Projekte zur Arbeitsförderung

IM = Integrationsmanagement

BCA = Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt

Das Planungsteam hat die Aufgabe, die von der Steuerungsgruppe formulierten Aufgaben und strategischen Ziele in konkrete Arbeitsaufträge bzw. Detailaufgaben zu übersetzen, in Abstimmung mit der der Abteilung PQ und der weiteren Werkleitung Einzelziele/Meilensteine für die Arbeitsgruppe vorzuschlagen und die anschließende Bearbeitung in der Arbeitsgruppe zu moderieren und zu begleiten bzw. innerhalb des Planungsteams zu bearbeiten.

Für die Erfüllung dieser Aufgabe sind die Interims Projektleitung sowie die BCA ausdrücklich befugt, Aufgaben auch an Personen außerhalb der Arbeitsgruppe zuzuweisen.

Arbeitsgruppe (AG): Die AG besteht aus dem Planungsteam, einer Integrationsfachkraft der aktL sowie je einem Mitarbeitenden der operativen Ebene für den ZAL-Prozess und für den Service LSB. In der AG werden in regelmäßigen Treffen die konkreten Arbeitsaufträge und Detailaufgaben besprochen. Hierbei werden auch wertvolle Impulse für die weitere Zusammenarbeit an die Steuerungsgruppe zurückgegeben. Das Planungsteam entscheidet, ob Aufgaben in der AG selbst oder per Aufgabendelegierung bearbeitet werden, und sorgt für die entsprechende Beauftragung im Fall einer Delegation.

3. Führung und Projektorganisation

Für Aufbau und Implementierungsprozess ist ein Zeitrahmen von zwei Jahren vorgesehen. Dabei wird das Vorhaben nicht als Zusatzaufgabe einer Abteilung geführt, sondern als eigenständiges Projekt umgesetzt. Die Führungsverantwortung wird auf die Projektleitung übertragen. Diese, im 1. Quartal 2026 auszuschreibende Stelle, wird auf zwei Jahre angelegt und direkt der weiteren Werkleitung unterstellt sein.

Im Dezember 2025 wurde eine Interims Projektleitung eingesetzt, für die sich Julia Kraus mit Unterstützung der gesamten Abteilung LSB bereit erklärt hat. Ihre Aufgaben als stellvertretende Sachgebietsleitung im Sachgebiet 2 ruhen bis 31.03.2026, um ihr die notwendigen zeitlichen Ressourcen für die Interims Projektleitung zu verschaffen. Für das zügige Zusammenwachsen der künftigen Mitarbeitenden des Gemeinsamen Service zu einem einheitlich geführten und organisierten Team, hat die weitere Werkleitung die personelle Leitung dieser Mitarbeitenden ab 01.01.2026 übernommen. Die fachliche Leitung verbleibt bis auf Weiteres unverändert in den Fachabteilungen, mit der Perspektive, die personelle und fachliche Leitung auf die künftige Projektleitung zu vereinen.

Über diese Änderungen wurden die Mitarbeitenden vom Service LSB und dem ZAL-Team von der weiteren Werkleitung vor Weihnachten informiert. Bei Abwesenheit erfolgt bzw. erfolgte dies im Wege von Einzelgesprächen.

4. Projektverlauf - Aktuelle Arbeitspakete und Fragestellungen

4.1. IST-Prozesse zur Neuantragstellung und zum Clearing

- Der IST-Prozess „Neuantragstellung“ wurde in der Arbeitsgruppe vom Team Service LSB visualisiert und erläutert.
- Der IST-Prozess „Clearing-Gespräch“ wurde durch Kolleginnen aus dem Team Verwaltung aktL auf Grundlage des bisherigen Zugangsprozesses zu den aktivierenden Leistungen (ZAL) visualisiert und erläutert.
- Im Anschluss wurden Doppelungen, Schnittstellen und mögliche Synergien identifiziert und diskutiert. Gleichzeitig wurde festgehalten, dass bewährte abteilungsbezogene Arbeitsschritte dort beibehalten werden sollen, wo sie weiterhin erforderlich sind.

4.2. Strukturierte Hospitationen und Einarbeitung

Zur Förderung des Wissenstransfers zwischen Service LSB und Team ZAL fanden seit dem 12.11.2025 strukturierte Hospitationen in der Eingangszone aktL in der BP (Bogenpassage) statt.

In der Regel war dazu mittwochs von 10:30 bis 12:00 Uhr eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter aus dem Service LSB vor Ort.

Im Januar 2026 wurde festgelegt, dass jeweils montags zwischen 8:00 Uhr und 13:45 Uhr eine Kollegin des Teams ZAL im Service LSB im Rathaus einen Arbeitsplatz hat, um sich mit den Arbeitsabläufen dort vertraut zu machen und in die leistungsrechtlichen Themen der künftigen Eingangszone eingearbeitet zu werden.

Schwerpunkt der Hospitationen bzw. der Einarbeitung ist die gemeinsame Anliegen Klärung im Kontakt mit Kundinnen und Kunden sowie das Bearbeiten sich aktuell überschneidender bzw. künftig zusammenwachsender Aufgaben. Die täglichen Arbeitsaufgaben in Service LSB und ZAL laufen parallel weiter.

4.3. Umgang mit Bestandskundinnen und -kunden: Auskunft und Weiterleitung

Leitfrage: „Wie erhalten unsere Kundinnen und Kunden im Servicebereich eine zufriedenstellende Auskunft oder einen Termin und verlassen den Servicebereich zufrieden?“

Dazu wurden folgende Ansätze erarbeitet bzw. angestoßen:

- Direkte Verbindung zu Fachabteilungen bei akuten Fragestellungen, um die persönliche Beratung im Service zu unterstützen.
- Erarbeitung eines Terminbuchungsprozesses, um zeitnahe Weiterleitungen in die Fachabteilungen zur zügigen Anliegen Klärung und Bearbeitung zu ermöglichen. Hierbei sind das Format der Termine sowie der Prozess der Terminvereinbarung in den Fachabteilungen noch zu definieren.
- Verbindlicher telefonischer Zugang für zukünftige Servicemitarbeitende zu Kolleginnen und Kollegen der Fachabteilungen nach einem noch zu definierenden Prozess.

4.4. Erste Aktivierungen aus dem zukünftigen Service

Leitfrage: „Welche Fördermöglichkeiten können zeitnah an die Neuantragstellung gekoppelt werden?“

Auf Basis dieser Fragestellung wurden u. a. folgende Vorschläge erarbeitet und diskutiert:

- Leistungen aus dem Vermittlungsbudget zur Aufnahme einer Arbeit bzw. Ausbildung nach Antragstellung.
- Leistungen zur Anbahnung einer Arbeit bzw. Ausbildung (z. B. Unterstützung bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen) – ggf. unter bestimmten Voraussetzungen.
- Maßnahmen der Selbstvornahme (Eignungsfeststellung / Coaching) zur Aktivierung.
- Berechtigungen zu Integrationskursen und berufsbezogener Deutschförderung.

Zielsetzung ist die Umsetzung des gesetzlichen Auftrags mit Vorrang der Vermittlung und einer schnellen beruflichen Integration in den Arbeitsmarkt.

Zusätzlich soll ein Konzept erarbeitet werden, mit dem Sofortangebote über Direktzugänge zum Bewerbungszentrum geschaffen bzw. ermöglicht werden können.

4.5. Beispiele Weiterer identifizierter Projektaufgaben

4.5.1 Merkblätter: Überarbeitung und Übersetzungen

Es wird die Notwendigkeit gesehen, Merkblätter (z. B. „Rechte und Pflichten“) zu überarbeiten, zu aktualisieren und in einfache Sprache sowie in Fremdsprachen zu übersetzen. Eine Unter-AG der AG Service sichtet hierzu alle relevanten Merkblätter und erarbeitet Vorschläge zur Überarbeitung.

4.5.2 FAQ-Liste zur einfachen Zusammenarbeit

Für Mitarbeitende im Gemeinsamen Service wird eine FAQ-Liste zur Einarbeitung und zur Nutzung im Arbeitsprozess erstellt. Sie wird um Handlungsleitlinien und Hinweise zu Formularen ergänzt. Die FAQ sind in Bearbeitung und werden fortlaufend durch die AG-Mitglieder erweitert.

4.5.3 Technische Unterstützung bei der Antragstellung

Im Servicebereich sollen Scan- und Upload Möglichkeiten für Kundinnen und Kunden eingerichtet werden. Dokumente, die für die Antragstellung benötigt werden, sollen in den Räumlichkeiten des Gemeinsamen Service selbständig direkt hochgeladen werden. Die notwendige technische Infrastruktur wird bereitgestellt. Zusätzlich wird ein Bedarf an Hilfestellung bei Onlineanträgen und Uploads gesehen.

4.5.4 Postbearbeitung im zukünftigen Service

Der aktuelle Scanprozess in der LSB wurde vereinfacht und auf die Erfordernisse im Service LSB optimiert und angepasst.

In den Fachabteilungen ist der Scanprozess teilweise mit einer weiteren (fachlichen) Bearbeitung verbunden. Eine Zentralisierung von Posteingang und Postausgang wird angestrebt. Daraus wurde der Arbeitsauftrag abgeleitet, eine möglichst effektive Lösung für die Digitalisierung der Post zu erarbeiten.

5. Zeitplan und nächste Schritte

Welche weiteren Planungsschritte und Meilensteine sind vorgesehen?

Erstes Quartal 2026

- Anmietung weiterer Räume in der BP.
In Abhängigkeit einer positiven Kosten-Nutzen-Abwägung und unter Beachtung der Leistungsfähigkeit der Organisation wird der Zeitpunkt für die Anmietung neuer / Erweiterung der derzeitigen Räumlichkeiten nahe dem jetzigen Zugangsbereichs zur BP bis spätestens Ende März entschieden. Das Gebäude geht im Sommer 2026 aus der Erbpacht zurück an die Stadt Erlangen.
- Interner Umzug innerhalb der BP: Erforderlich, damit der Bereich des jetzigen Bewerbungszentrums (ganz oder teilweise) und weitere Räume als Backoffice Bereich für den Gemeinsamen Service genutzt werden können.
- Vorbereitung des Einzugs des bisherigen Service LSB in die BP
- Erste kleinere Umbauarbeiten und Ergänzung der notwendigen Arbeitsbereiche
- Beauftragung Projekt-Coaching zur professionellen Begleitung des mit dem Projekt einhergehenden Change-Prozesses
- Erstellung und Realisierung eines Besucher*innen- und Sicherheitskonzepts

Zweites Quartal 2026

- Alle Mitarbeitenden des gemeinsamen Service haben ihren festen Arbeitsplatz in der BP.

Wichtig: Die Aufgaben und Tätigkeiten der Mitarbeitenden in ZAL sowie im bisherigen Service LSB werden zunächst – ggf. mit leicht angepassten Prozessen – parallel fortgeführt. Ziel ist, diese Parallelstrukturen schrittweise zusammenzuführen. Vor und während der Zusammenführung unterstützen Hospitationen und Schulungen die Einarbeitung in ggf. neue Aufgaben und Tätigkeiten.

Mit dem räumlichen Zusammenlegen müssen die Prozesse soweit überarbeitet sein, dass die Wahrnehmung von Terminen des Service LSB weiterhin im Rathaus arbeitstechnisch möglich ist.

Der Gemeinsame Service EJC öffnet in der BP erst dann für Publikumsverkehr, wenn ein tragfähiges Sicherheitskonzept realisiert ist, z.B. in Form der Beauftragung einer Sicherheitsfirma, Einrichtung von Zugangsbeschränkungen und/oder Einsatz von qualifizierten Deeskalationskräften.