

Geschäftsanweisung Nr. 5/2011

Euskirchen, den 11.11.2011

Kundensteuerung

Allgemeines

Der Prozess der Kundensteuerung hat vielfältige Auswirkungen im Zusammenhang mit der nachhaltigen Erfüllung der Mindeststandards, der schnellen Bewilligung von Leistungen, der zielgerichteten Integrationsarbeit, der zügigen und passgenauen Nutzung von Maßnahmeplätzen und damit letztlich der Erreichung der geschäftspolitischen Ziele des Jobcenters EU-aktiv. Ich bitte alle beteiligten MitarbeiterInnen und Führungskräfte um nachhaltige Beachtung dieser Geschäftsanweisung. Im Folgenden wird unterschieden zwischen Neukunden und Bestandskunden (Wiederantragstellern). Besonders wichtig ist die wechselseitige Kommunikation zwischen den LeistungssachbearbeiterInnen, den Integrationsfachkräften und der Eingangszone.

1. Kundensteuerung bei Neuanträgen im Jobcenter Euskirchen

Definition Neukunde:

Neukunden im Sinne dieser Richtlinie sind erwerbsfähige Personen,

- die das 15. Lebensjahr vollendet und die Altersgrenze nach § 7a SGB II noch nicht erreicht haben und
- deren gewöhnlicher Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland liegt und
- die einen Erstantrag auf Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts stellen bzw. deren Hilfebedürftigkeit um mehr als 182 Kalendertage unterbrochen war.

Hinweise:

Die Hilfebedürftigkeit muss noch nicht geklärt sein

Zum vorgenannten Personenkreis gehören ebenfalls:

- Rechtskreiswechsler aus dem SGB III zum SGB II und
- Zuzüge aus anderen Jobcentern (Umzüge innerhalb des Jobcenters EU-aktiv sind keine Neukunden im Sinne dieser Anweisung)

Achtung:

bei Rechtskreiswechslern ist darauf zu achten, dass in A2LL das Feld „**Tag der rechtlichen Antragstellung**“, mit dem „**Aktivierungszeitpunkt**“ (Tag zu dem der Rechtskreiswechsler ALG II begehrt > in der Regel erster Tag nach ALG I) einzutragen ist.

Alle Neukunden, die nicht der Profillage „I“ oder „Z“ zugeordnet sind, kommen grundsätzlich für eine frühzeitige Aktivierung im Neukundenprozess SGB II vor Entscheidung über die Hilfebedürftigkeit in Betracht. Besonderheiten gelten für den Personenkreis nach §15a SGB II und für Kunden mit einem offenkundigen Handlungsbedarf in der Schlüsselgruppe Motivation.

Kunden nach § 15 a SGB II – Sofortangebot

Erwerbsfähigen Personen, die innerhalb der letzten zwei Jahre laufende Geldleistungen, die der Sicherung des Lebensunterhalts dienen, weder nach SGB II noch nach SGB III bezogen haben, sollen bei der Beantragung von Leistungen nach diesem Buch unverzüglich Leistungen zur Eingliederung in Arbeit angeboten werden.

Die Hilfebedürftigkeit muss noch nicht geklärt sein.

Kunden, die der Profillage I oder Profillage Z zuzuordnen sind

In die Profillage „I: Integriert aber weiterhin hilfebedürftig“ werden Kunden übernommen, die entweder unter Ausschöpfung ihrer individuellen Möglichkeiten erwerbstätig oder in Vollzeit auf dem 1. Arbeitsmarkt sozialversicherungspflichtig beschäftigt bzw. selbstständig tätig und weiterhin hilfebedürftig sind, da der Bedarf durch das erzielte Einkommen nicht bzw. nicht vollständig gedeckt werden kann. Die Betreuung des Kunden richtet sich hier auf die weitere Reduzierung bzw. Beendigung der Hilfebedürftigkeit.

Personen, die einen Tatbestand nach § 10 SGB II erfüllen und mit denen keine konkreten Schritte zur Verbesserung der Eingliederungschancen unternommen werden können, die auf die Erzielung von Integrationsfortschritten gerichtet sind, werden der Profillage „Z“ zugeordnet.

Kunden mit offenkundigem Handlungsbedarf in der Schlüsselgruppe Motivation

Von einem offenkundigen Handlungsbedarf in der Schlüsselgruppe Motivation ist z.B. auszugehen, wenn der Kunde durch entsprechende Äußerungen/sein Verhalten zum Ausdruck bringt, ausschließlich am Bezug von passiven Leistungen interessiert zu sein (→Angebot „Vorsprung“).

Zugang/Erstkontakt

Durch die Leistungssachbearbeiter und Vermittlungsfachkräfte ist sicherzustellen, dass ausreichend Vorsprachetermine freigeschaltet sind, damit die Eingangszone die entsprechenden Termine vergeben kann.

Beschreibung der Prozessphase

Der Eingangszone (EZ) ist im Standort Euskirchen der Empfangsbereich (EB) vorgeschaltet.

Aufgaben EB (Mechernich und Kall: Aufgabe EZ)

1. kurze Anliegenklärung
2. Weiterleitung an die EZ

Aufgaben EZ

1. Identitätsprüfung mittels Personalausweis oder Reisepass mit Meldebescheinigung
2. Prüfung der örtlichen Zuständigkeit
3. Hinweis an den Kunden, dass ausschließlich terminierte Vorsprachen möglich sind und Aushändigung Merkblatt Service-Center
4. Einladung (über ATV ohne VerBIS) zur Vorsprache beim zuständigen Leistungssachbearbeiter zur qualifizierten Erstberatung grundsätzlich am nächsten Arbeitstag, ansonsten innerhalb von 2 Arbeitstagen aushändigen (Kunde quittiert auf der Zweitschrift den Erhalt der Einladung zum Termin)

Achtung: bei Kunden aus dem Bereich U25 muss darauf hingewiesen werden, dass am Termin beim Leistungssachbearbeiter auch ein Elternteil teilnehmen muss

Achtung: bei telefonischer Antragstellung ist anhand des Tickets des Service-Centers nachzuhalten, ob der Kunde tatsächlich am nächsten Arbeitstag vorgesprochen hat,

ansonsten erhält er eine entsprechende Einladung per Post (Zweitschrift an LSB). Wird der Antrag schriftlich gestellt, erhält der Kunde direkt eine Einladung zum Termin per Post (Zweitschrift ebenfalls an LSB)

5. Aushändigung der Antragsunterlagen:
 - 5.1. Antragspaket (inkl. Anlagen)
 - 5.2. Merkblatt SGB II
 - 5.3. Zweitschrift des Merkblatts über die Mitwirkungspflichten
 - 5.4. Checkliste

Achtung: In der Zeit, in der Empfangsbereich oder Eingangszone nicht mit mindestens 2 Kräften besetzt sind, kann die Antragsausgabe auch durch den jeweiligen LSB erfolgen.

6. Die Zweitschrift der Einladung zum Termin sowie die Zweitschrift des Merkblatts über die Mitwirkungspflichten ist an den zuständigen Sachbearbeiter weiterzuleiten

Aufgaben EZ (nur, wenn der Kunde einen Leistungsanspruch hat und nach dem Termin Erstberatung wieder in der EZ vorspricht):

1. Prüfung, ob für den Kunden und/oder seine BG-Mitglieder bereits Kundendaten in zPDV gespeichert sind (Premiumsuche)
 - a. **Datensatz vorhanden:**
Vermerk KD-/BG-Nummer auf dem Arbeitspaket,
 - b. **Datensatz nicht vorhanden:**
Anlage Datensatz in zPDV/VerBIS um Antragstellung in der Kundenhistorie dokumentieren zu können
Vermerk KD-/BG-Nummer auf dem Arbeitspaket
2. Historienvermerk über Antragstellung erstellen
Bei **Rechtskreiswechslern** ist als Tag der Antragstellung grundsätzlich der Tag nach Erschöpfen des Alg I-Anspruchs zu vermerken. Für diesen Tag wird eine Wiedervorlage in VerBIS zur Umstellung der Trägerschaft auf SGB II gesetzt. (Weiteres Verfahren siehe Ziffer 6)
3. Prüfung der Voraussetzungen zur Teilnahme an der Sofortmaßnahme „Vorsprung“.
 - a. entspricht Kunde der Zielgruppe gem. Leitfaden zur Maßnahme „Vorsprung“ erfolgt eine Zuweisung zur v. g. Maßnahme.
 - b. Überprüfung der Voraussetzungen der restlichen erwerbsfähigen Angehörigen der Bedarfsgemeinschaft bzgl. einer Zuweisung in die Maßnahme „Vorsprung“
 - c. ggfls. Einladung der erwerbsfähigen Angehörigen der Bedarfsgemeinschaft zwecks Zuweisung in die Maßnahme „Vorsprung“ für den nächsten Arbeitstag.
4. Terminvergabe für **alle erwerbsfähigen Hilfebedürftigen der Bedarfsgemeinschaft** zur Vorsprache bei der Integrationsfachkraft über ATV
Ausnahmen:
 - § 10 SGB II – Kunden
 - Kunden mit dem Merkmal „I“ (integriert aber hilfebedürftig)
(Terminvergabe U25 innerhalb von 5 Arbeitstagen und bei Ü25 innerhalb von 7 Arbeitstagen)
5. Nach erfolgter Aufnahme des Rumpfdatensatzes sind dem Kunden die nachfolgenden Unterlagen auszuhändigen:
 - a. Einladungsschreiben „Vermittlung“ mit Hinweis auf die Mitwirkungspflichten über ATV
(Kunde quittiert auf der Zweitschrift den Erhalt der Einladung zum Erstgespräch)

Aufgaben Leistungssachbearbeiter/Leistungssachbearbeiterin (LSB)

Anmerkung: Bei schriftlich oder telefonisch über das Service-Center eingehenden Anträgen informiert der zuständige LSB unverzüglich die Eingangszone, die eine entsprechende Einladung zur Erstberatung veranlasst.

Durch den LSB sind in der ATV die entsprechenden Vorsprachetermine so freizuschalten, dass die Durchführung des Erstberatungsgesprächs innerhalb von 2 Tagen möglich ist.

1. Kunde erscheint nicht zum vereinbarten Erstberatungstermin
 - Hilfe ist wegen fehlender Mitwirkung nach den § 60 ff SGB I zu versagen
2. Kunde spricht zum vereinbarten Erstberatungstermin vor:
 - der Kunde ist durch den zuständigen LSB im Bereich der Wartezone zum vereinbarten Termin abzuholen.
3. Durch den LSB wird im Rahmen eines ersten Gespräches unter Berücksichtigung der Angaben des Kunden und der evtl. bereits vorgelegten Unterlagen ein möglicher Anspruch geprüft, es erfolgt eine erste Überschlagsberechnung mit dem Ergebnis:
 - 3.1. Es besteht **kein** Anspruch auf SGB II Leistungen
 - 3.1.1. Kunde nimmt die Entscheidung zur Kenntnis und nimmt den Antrag zurück (Anfertigen einer entsprechenden Niederschrift)
 - 3.1.2. Kunde möchte einen entsprechenden Ablehnungsbescheid
 - Unterlagen sind in Empfang zu nehmen
 - Ablehnungsbescheid ist zu fertigen, als Aktenzeichen ist die Kundennummer zu verwenden
 - Der Fall ist nicht in A2LL zu erfassen
 - 3.2. Es **besteht ein Anspruch** auf SGB II Leistungen:
 - 3.2.1. Die Antragsunterlagen (inklusive Anlagen UH 1 - 4) werden entgegen genommen.
 - 3.2.2. Mit dem Kunden werden die ggfls. noch beizubringenden Unterlagen besprochen und in einer individuellen Checkliste erfasst.
 - 3.2.3. Fehlende Antragsunterlagen/Vordrucke (inklusive Anlagen UH 1 - 4) werden zur Checkliste hinzugefügt,
 - 3.2.4. Mit dem Kunden wird ein Termin für die Abgabe der fehlenden Antragsunterlagen (mit Rechtsfolgenbelehrung) vereinbart, hierzu wird ihm ein Einladungsschreiben ausgehändigt (Kunde quittiert auf der Zweitschrift den Erhalt der Einladung zur Antragsabgabe)
 - 3.2.5. Alternativ ist mit dem Kunden die postalische Zusendung der Unterlagen bzw. die Vorlage im Eingangsbereich zu vereinbaren.
 - 3.2.6. Der Kunde ist zur Eingangszone zu begleiten, wo die Arbeitslosmeldung und (Erst-)Erfassung in VerBIS erfolgt.
4. Nach Vorlage aller entscheidungsrelevanten Unterlagen (inklusive Anlagen UH 1 – 4) erfolgt die Bearbeitung, die mit der Feststellung der Leistungen oder der Ablehnung (s. 3.1.2.) durch den zuständigen LSB endet.

Achtung

Unterhaltsrelevante Unterlagen werden nicht in die Akte eingeklebt, sondern auf einem separaten Hefter oder lose der Akte beigelegt.

hierzu gehören z. B.:

- die entsprechenden Anlagen UH 1 – 4
- Scheidungsurteil
- Unterhaltsvergleiche

- Vaterschaftsanerkennungen usw.
5. Die **Anordnung** der Fälle (mit besonderem Augenmerk auf dem „Datum der rechtlichen Antragstellung“) erfolgt durch den Teamleiter oder Vertreter im 4-Augen-Prinzip.
 6. Nach der Anordnung geht die Leistungsakte zurück zum zuständigen LSB oder dessen Vertreter. Dieser erstellt abschließend den Bescheid.
 7. Die Bewilligung sowie der Bewilligungszeitraum sind unverzüglich in VerBIS mit einem allgemeinen Vermerk zu dokumentieren.
 8. Die separaten Unterhaltsunterlagen werden ebenfalls durch den Teamleiter/Vertreter an die Unterhaltsstelle weitergeleitet.

Aufgaben der Integrationsfachkraft

Eine Vorsprache für Neukunden bei der zuständigen Integrationsfachkraft ist nur nach vorheriger Terminabsprache möglich. Eine Terminvergabe erfolgt grundsätzlich durch die Eingangszone. Die Integrationsfachkraft hat in der ATV die entsprechenden Vorsprachetermine freigeschaltet, so dass die Durchführung des Erstberatungsgesprächs innerhalb der Mindeststandardfrist durchgeführt und ggf. eine zweite Einladung realisiert werden kann. Bei Abwesenheit des zuständigen Hauptbetreuers ist durch eine Vertretungsregelung die Einhaltung der Mindeststandards sicherzustellen.

1. Kunde erscheint nicht zum vereinbarten Termin:

In diesem Fall ist eine zweite Einladung mit einer Anhörung so zu versenden, dass innerhalb der Mindeststandardlaufzeit ein erneuter Termin stattfinden kann. Das Meldeversäumnis ist als allgemeiner Vermerk in VerBIS zu dokumentieren.

2. Kunde erscheint zum vereinbarten Termin:

- Der Kunde ist durch die zuständige Integrationsfachkraft aus der Wartezone abzuholen.
- Das Beratungsgespräch beginnt mit grundsätzlichen Informationen zur Zusammenarbeit mit dem Jobcenter.
- Es erfolgt ein Datenabgleich bezüglich der bereits erfassten Grunddaten.
- Der berufliche Werdegang (Lebenslauf) des Kunden wird besprochen, überprüft und bezüglich Schulbildung, Berufsausbildung und beruflichem Werdegang des Kunden aktualisiert.
- Kenntnisse und Fertigkeiten des Kunden werden besprochen und im System VerBIS vermerkt.
- Es wird ein Stellengesuch angelegt und in die Betreuung der Integrationsfachkraft übernommen.
- Dabei ist der Veröffentlichungsstatus des Bewerberangebotes mit dem Kunden zu besprechen und im System zu vermerken.
- Anhand des Zielberufes wird ein Profiling erstellt. Danach wird aus dem Profiling heraus der „**Beratungsvermerk zur Standortbestimmung**“ formuliert.
- Es erfolgt eine Beratung des Kunden über mögliche Vermittlungshilfen.
- Die Integrationsfachkraft führt, im Hinblick auf den Zielberuf und mögliche Alternativen, einen Stellensuchlauf durch und händigt dem Kunden, im Erfolgsfalle, einen Vermittlungsvorschlag aus.
- Es wird für den Kunden ggf. ein sinnvolles Maßnahmeangebot geprüft und besprochen. Bei U25- Kunden ist ein verpflichtendes Sofortangebot zu unterbreiten und mit dem Historienvermerk „**Angebot U25**“ zu dokumentieren. Ein gebuchter Vermittlungsvorschlag gilt ebenfalls als Sofortangebot zur Erfüllung der Mindeststandards.
- Die Eingliederungsvereinbarung ist in Absprache mit dem Kunden zu verfassen und dem Kunden, incl. Rechtsfolgebelehrung, zu erläutern. Danach wird diese dem Kunden zur Unterschrift vorgelegt. Bei Unterschriftsverweigerung ist ggf. ein Verwaltungsakt zu erlassen.

- Mit dem Kunden wird die weitere Vorgehensweise im Integrationsprozess besprochen und es wird diesem ggf. eine Einladung zu einem Folgegespräch ausgehändigt. Eine entsprechende Wiedervorlage sollte erstellt werden.
- Unverzichtbar ist die detaillierte Dokumentation der Beratungsergebnisse, ergänzend zu dem bereits erfolgten „Beratungsvermerk zur Standortbestimmung“.

2. Kundensteuerung bei Wiederantragsstellung im Jobcenter Euskirchen

Definition Wiederantragsstellung:

Antragsteller im Sinne dieser Richtlinie sind Personen,

- die das 15. Lebensjahr vollendet und die Altersgrenze nach § 7a SGB II noch nicht erreicht haben und
- deren gewöhnlicher Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland liegt und
- deren Hilfebedürftigkeit weniger als 183 Kalendertage unterbrochen war.

Achtung:

In der Zeit, in der Empfangsbereich oder Eingangszone nicht mit mindestens 2 Kräften besetzt sind, kann die Antragsausgabe durch den jeweiligen LSB erfolgen.

Hinweis

Die Hilfebedürftigkeit muss noch nicht geklärt sein.

Zugang/Erstkontakt

Beschreibung der Prozessphase

Aufgaben EZ

1. Identitätsprüfung mittels Personalausweis oder Reisepass mit Meldebescheinigung
2. Prüfung der örtlichen Zuständigkeit
3. Terminvergabe für das Erstberatungsgespräch beim Leistungssachbearbeiter über ATV (Vorsprache grundsätzlich am nächsten Arbeitstag, ansonsten innerhalb von 2 Arbeitstagen)
4. Aushändigung der Antragsunterlagen:

Hinweis:

- 4.1. bei einer Leistungsunterbrechung von 91 Tagen bis 182 Tagen ist dem Kunden das komplette Neuantragspaket (inklusive Anlagen UH 1 – 4) auszuhändigen
- 4.2. bei einer Leistungsunterbrechung von weniger als 91 Tagen ist der Vordruck „Weiterbewilligungsantrag“ sowie die Anlagen Einkommen (EK) und Vermögen (VM) auszuhändigen.
- 4.3. Einladungsschreiben „Leistung“ mit Hinweis auf die Mitwirkungspflichten über ATV
(Kunde quittiert auf der Zweitschrift den Erhalt der Einladung zur Antragsabgabe)
- 4.4. Merkblatt SGB II
- 4.5. Zweitschrift des Merkblatts über die Mitwirkungspflichten,
- 4.6. Checkliste
- 4.7. Antragspaket (inklusive Anlagen)
5. die nachfolgenden Unterlagen sind an den zuständigen Leistungssachbearbeiter weiterzuleiten:
 - 5.1. Kopie des Einladungsschreibens Leistung (mit der Empfangsbestätigung des Kunden),

- 5.2. die vom Kunden unterzeichnete Zweitschrift des Merkblattes über die Mitwirkungspflichten.

ergibt sich ein Leistungsanspruch des Kunden und spricht dieser nach dem Termin zur Erstberatung wieder vor:

6. Terminvergabe zur Vorsprache bei der Integrationsfachkraft über ATV
(Terminvergabe U25 innerhalb von 10 Arbeitstagen und bei Ü25 innerhalb von 15 Arbeitstagen)

Aufgaben Leistungssachbearbeiter/Leistungssachbearbeiterin (LSB)

Die Aufgaben der LSB entsprechen denen, die zum Neukunden festgelegt wurden.

Aufgaben der Integrationsfachkraft

Nach Information durch den Leistungssachbearbeiter erfolgt die Einladung des erneut Antrag stellenden Kunden durch die Integrationsfachkraft. Die Ablaufbeschreibung und die weitere Vorgehensweise unterscheiden sich nicht wesentlich von der Aufgabenbeschreibung bei einem Neukunden, mit Ausnahme der Tatsache, dass in diesem Fall keine Mindeststandards einzuhalten sind.