

Zusammenarbeit der Eingangszone mit den Bereichen Leistung und Markt & Integration (Schnittstellenregelung)

Inhalt

1. Neukundenprozess

2. Eingangszone und Bereich Leistung

2.1. Formen und Arten der Antragstellung

2.2. Bei WBA Unterbrecher und/ oder bereits abgemeldeter Kunden (unter 182 Tagen)

2.3. Kundensteuerung für den Bereich Leistung

2.3.1. Kundenanliegen am Empfang (Sofortfälle)

2.3.2. Kundenanliegen am Empfang die eine Terminierung ggf. den Versand eines Tickets erfordern

2.4. Sachbearbeitung für den Bereich Leistung

2.4.1. BuT

3. Eingangszone und Bereich Markt & Integration

3.1. Kundensteuerung für den Bereich M&I

3.1.1. Kundenanliegen am Empfang (Sofortfälle)

3.1.2. Kundenanliegen am Empfang die eine Terminierung ggf. den Versand eines Tickets erfordern

3.2. Sachbearbeitung für den Bereich M&I

4. Sonderregelung für die Donnerstagsspätsprechstunde

4.1. Sonderregelung für den Bereich Leistung

4.2. Sonderregelung für den Bereich M&I

1. Neukundenprozess

Der Neukundenprozess ist konzeptionell geregelt und in folgender Ablage hinterlegt:

<\\N0016962\Ablagen\D96204-Alle-Mitarbeiter\Neukunden>

2. Eingangszone und Leistungsbereich

2.1. Formen und Arten der Antragstellung

(persönliche Vorsprache, per Post, Email, Fax, über SC-Ticket und stationäre Einrichtung)

- Antragsteller, die **einmalige Beihilfen** beantragen
 - Terminierung beim zuständigen Sachbearbeiter der Leistungsabteilung innerhalb von 5 Sprechtagen und Dauer 45 Minuten oder über Platz 99, wenn keine Terminierung im vorgegebenen Zeitrahmen möglich ist.
 - eLB wird im Erstantragstool erfasst und der Entwurf des Mitwirkungsschreiben mit RfB an die Leistungsabteilung weitergeleitet.

- Antragsteller, die einen **Zuschuss zu den ungedeckten Kosten für Unterkunft und Heizung** stellen
 - Aushändigung der Antragsunterlagen mit entsprechenden Mitwirkungsschreiben und RfB an den Kunden und Weiterleitung des Entwurfs an die Leistungsabteilung.

- Antragsteller, die sich in einer **stationären Einrichtung** befinden
 - Übersendung der Antragsunterlagen mit einer Frist zur Rückgabe von 7 Tagen + 3 Tage Postweg.
 - eLB wird im Erstantragstool erfasst und der Entwurf des Mitwirkungsschreiben mit RfB, sowie der eingesandten Unterlagen an die Leistungsabteilung weitergeleitet.

- Antragstellung **per Post**
 - Übersendung der Antragsunterlagen durch die Eingangszone
 - Terminierung beim zuständigen Sachbearbeiter der Leistungsabteilung innerhalb von 5 Sprechtagen + 3 Tage Postweg, Dauer 45 Minuten, oder über Platz 99, wenn keine Terminierung im vorgegebenen Zeitrahmen möglich ist.
 - eHB wird im Erstantragstool erfasst und der Entwurf des Mitwirkungsschreiben mit RfB an die Leistungsabteilung weitergeleitet.

- Antragstellung **per SC**
 - es erfolgt über das SC der Hinweis auf eine persönliche Vorsprache zur Antragstellung

- **Fiktive Antragstellung**
 - Übersendung Antragsunterlagen mit entsprechendem Mitwirkungsschreiben mit RfB zur Abgabe innerhalb von 5 Sprechtagen + 3 Tage Postweg.

2.2. Bei WBA Unterbrecher und/ oder bereits abgemeldeter Kunden (innerhalb von 182 Tagen)

- Alle Datensätze der MdBG werden aktualisiert
- Der WBA (mit allen erforderlichen Unterlagen) wird ausgehändigt
- Erstellung des VerBIS-Vermerks bei allen MdBG

2.3. Kundensteuerung für den Bereich Leistung

2.3.1. Kundenanliegen am Empfang (Sofortfälle)

- bei Mittellosigkeit (tagesaktueller Kontoauszug und die, der letzten 4 Wochen, müssen vorliegen) > in A2LL prüfen > Kd. weiterleiten
Ausnahme: kein Konto vorhanden (Scheckempfänger) > in A2LL prüfen > Kd. weiterleiten
- Kd. hat kein Geld erhalten am 1. des Monats (rechtzeitige Einreichung des WBA) > keine Bearbeitung und Buchung ersichtlich > Weiterleitung grundsätzlich nur bei Mittellosigkeit mit aktuellen Kontoauszügen
Ausnahme: Kd. legt einen Nachweis über die rechtzeitige Abgabe des WBA (15 KT vor Bewilligungsende) vor, dann sind Kontoauszüge nicht erforderlich.
- Kunden die im lfd. L-Bezug sind und kein Geld erhalten haben und nicht erkennbar ist aus welchem Grund die Leistung nicht gezahlt wurde – nach genauer Prüfung in allen Fachanwendungen (VerBIS, A2LL und ERP) erfolgt eine Weiterleitung
- bei drohender Obdachlosigkeit aufgrund von Mietschulden (Urteil mit Termin zur Räumung muss vorliegen)
- Kostenübernahme für ein Wohnheim (wenn keine BG-Nr. vorhanden > Kd. erst in EZ zur BG-Nr.-Vergabe & Antragsausgabe)
- bei (angekündigter) Strom- / Gas-Abschaltung (Schreiben bzw. Karte über Einstellung mit konkretem Datum muss vorliegen)
- Kunden die eine BG-Nr. haben und eine Negativbescheinigung bereits für den nächsten Tag benötigen (Vorlage Termin)
- Keine Reaktion auf Ticketversand (sofern das 2. Ticket vom SC oder von der EZ an das jeweilige Team geschickt wurde und nach Ablauf einer Woche keine Reaktion seitens der Leistungsabteilung erkennbar ist, ist der Kd. weiterzuleiten)
- Widerspruch zur Niederschrift
- Wohnungsangebote (wenn Terminierung binnen von 3 Sprechtagen nicht möglich ist)
- Hologramm für das ermäßigte Schülerticket "BuT-Schülerbeförderung"
Antrag Schülerbeförderung wurde vom Kd. schon gestellt (Weiterleitung, wenn der Kd. den Berlin Pass bzw. das Passbild seines Kindes dabei hat)

2.3.2. Kundenanliegen am Empfang die eine Terminierung erfordern ggf. den Versand eines Tickets erfordert

Tickets bei:

- Klärung Bearbeitungsstand jeglicher Art
- Terminwunsch des Kd., wenn über ATV nicht buchbar
- Rücksendung von Originalunterlagen
- Negativbescheinigung für Kunden mit BG-Nr. ohne Terminangabe für die Abgabe

Termin bei:

- Klärung Mietschulden
- Klärung Stromschulden/ Gasschulden binnen von 4 Wochen
- Fristlose Wohnungskündigung (Termin nur am 2. Sprechtag nach Vorsprache auf den zuständigen SB buchen, wenn nicht möglich, dann SP 99)

- Trennung BG
- zu wenig Leistung erhalten (für EZ nicht ersichtlich warum?)
- Einkommensanrechnung
- weiterführende Klärung jeglicher Art
- Wohnungsangebot (Termin innerhalb von 3 Sprechtagen)
- (allgemein) Umzug
 - Kautions
 - Darlehen
 - Umzugskosten
- } Aushändigung von:
Infoschreiben, Antrag zum Wohnungswechsel
durch EZ
- Forderungseinzug Regionaldirektion (Nur wenn RD den Kd. zurück an das JC schickt, um eine Zustimmung zur Ratenzahlung oder allg. Fragen zu klären)
- Klärung Krankenkasse bzw. Krankenversicherung
- Terminabsagen
- wenn Kd. Termin zur Antragsabgabe beim zuständigen Sachbearbeiter versäumt hat und eine Versagung in A2LL nicht ersichtlich ist, dann erneuten Termin mit RFB (Mitwirkungsschreiben) beim zuständigen Sachbearbeiter innerhalb von 2 Wochen (ggf. über Serviceplatz 99) buchen
- wenn Kd. Termin zur Antragsabgabe beim zuständigen Sachbearbeiter versäumt hat und eine Versagung in A2LL ersichtlich ist, dann erneuten Termin innerhalb eines Monats beim zuständigen Sachbearbeiter buchen → ohne Mitwirkungsschreiben (ggf. ein Ticket veranlassen)

2.4. Sachbearbeitung für den Bereich Leistung

- Annahme Weiterbewilligungsanträge
- Annahme von weiteren Anträgen zur Leistungsunterstützung
- Annahme sämtlicher Veränderungsmitteilungen
- Erstellen einer Negativbescheinigung für Personen, die noch nicht im Leistungsbezug waren
- Entgegennahme und sofortige Weiterleitung von Arbeitsverträgen in Kopie
- Prüfen von Auszahlung anhand der Daten im Programm A2LL
- Prüfen von Überweisungen anhand der Daten im Programm SAP/ ERP
- Klärung allgemeiner Fragen
- Beratung und Information zum Berlinpass
- Beratung und Information zum GEZ-Befreiungsantrag sowie die Aushändigung
- Abarbeitung Horizontalübersichten und zPDV-Ausdrucken
- Abarbeitung von Tickets, die durch das SC an die EZ gesandt wurden und den Bereich Leistungsabteilung betreffen
- Anfertigung von 10 Kopien pro Kunde
- Abgabebestätigung über eingereichte Unterlagen
- Ausdrucken von Duplikaten (Bescheide, Anhörungsschreiben, Mitwirkungsschreiben)
- Ausgabe von Informationsschreiben (Angemessenheit einer Wohnung - für Umzüge innerhalb sowohl außerhalb Berlins/ Nachweise für Miets- und Strom-/Gasschulden)
- Dubletten-Bereinigung, wenn Verursacher nicht ermittelbar ist
- Abarbeitung der MAZ Meldungen für arbeitslose U25 jährige
- Abarbeitung der MAZ Meldungen für arbeitslose Darlehensbezieher oder Arbeitslose, deren Leistungsantrag aufgrund fehlender Hilfebedürftigkeit abgemeldet wurde

2.4.1. Bildung und Teilhabe

Die Anträge auf Leistungen für Bildung und Teilhabe, die in der EZ eingegangen sind, werden nach den beantragten Leistungen sortiert und mit dem Stellenzeichen der zuständigen Leistungsstelle versehen.

Sofortige Weiterleitung an die Leistungsabteilung erfolgt bei Anträgen auf Leistungen für:

- mehrtägige Kitafahrten
- mehrtägige Klassenfahrten
- Schulbedarf
- Schülerbeförderung
- Teilhabe am sozialen, kulturellen und sportlichen Leben

Kommunale Leistungen

Seit dem 09.06.2011 werden die Bescheide dem Grunde nach für die kommunalen Leistungen durch die Mitarbeiter der Eingangszone erstellt und versendet.

- Mittagessen
- Lernförderung und
- Teilnahme an Tagesausflügen (Kita + Schule)

Für die Erstellung von Ablehnungsbescheiden in den folgenden Fallkonstellationen:

- Beantragung rückwirkender Leistungen nach Fristablauf
- Leistungsausschluss nach § 7(5) SGB II
- Kein Leistungsbezug/ fehlende Hilfebedürftigkeit

ist der Leistungsbereich verantwortlich.

Für die Erstellung und Zusendung der „berlin-pässe“ für die kommunalen Leistungen ist die Eingangszone zuständig.

Die Bescheiderteilung (für Schülerbeförderung und Teilhabe) bzw. Ablehnung, sowie die Erstellung der Vermerke in VerBIS - für die Leistungen aus dem BuT-Antrag - erfolgt durch die Leistungsabteilung.

Der gesamte Vorgang ist dann an die zuständige Leistungsstelle zur Ablage zu übersenden.

3. Eingangszone und Bereich M&I

3.1 Kundensteuerung für den Bereich M&I

3.1.1 Kundenanliegen am Empfang (Sofortfälle)

- Geplanter Beginn bzw. Abbruch innerhalb von 10 Arbeitstagen
 - JC geförderte Maßnahmen (MAT, MAG, ÖBS, BvB, BaE, AGH MAE und AGH Entgeltvariante)
 - ESF; FbW; Verbundausbildung, Bürgerarbeit
 - Vermittlungsbudget (VB) mit Ausnahme von Bewerbungskosten
 - OAW-Beantragungen
 - Selbständigkeit
 - Vermittlungsgutschein (VGS)
- Gibt der Kd an, dass er sich pers. am ersten Tag der Arbeitsfähigkeit melden muss
- Vergebliche Terminanforderung durch Tickets (sofern das 2. Ticket vom SC oder von der EZ an das jeweilige Team geschickt wurde und nach Ablauf einer Woche keine Reaktion seitens der Vermittlung erkennbar ist, ist der Kd. weiterzuleiten)
- verspätete Urlaubsrückmeldung (URM) oder unerlaubte OAW
- Glaubhaftmachung des Kd über pers. Vorsprache
 - nur durch schriftliche Bestätigung des zuständigen MA erfolgt eine Weiterleitung
- Anzeige einer Erwerbstätigkeit („Arbeitsaufnahme“)
Einkommen von voraussichtlich mehr als 100 Euro/ monatlich
Ausnahme: Erwerbstätigkeit im Rahmen einer AGH und selbständige Tätigkeit werden nicht weitergeleitet.
- Weiterleitung von Kunden für die Lehrter Str. bzw. Müllerstr. (BJO), die an den Tagen Montag, Dienstag nach 12:00h, Donnerstag nach 17.00 Uhr bzw. am Freitag nach 11:30 vorsprechen, werden durch die Eingangszone für den Folgetag auf den Serviceplatz 99 des entsprechenden Teams terminiert.
- Eine generelle Weiterleitung der Kd. für den pAP erfolgt in der Sickingerstr. nur bis 13:30 Uhr.

3.1.2 Kundenanliegen am Empfang die eine Terminierung ggf. den Versand eines Tickets erfordern

Tickets bei:

- Nachweis für die Familienkasse
- Rücksendung von Originalunterlagen
- Nachweis der Alo-Zeiten für die Kita
- Ticketversand bei „50-plus“-Kunden mit Angabe des genauen Anliegens (Diese Kd werden weder terminiert noch als Sofortfall in die Kundensteuerung eingetragen)

Termin bei (wo das Ereignis erst nach 10 Arbeitstagen stattfindet):

- Klärung berufliche Situation (z.B. Arbeitsaufnahme)
- Beantragung OAW
- Selbständigkeit/ Eingliederungszuschuss
- Verlängerung von JC geförderten Maßnahmen
- Förderung von Umschulungen / Weiterbildungen
- Klärung Umzugskosten nur bei Arbeitsaufnahme

3.2 Sachbearbeitung für den Bereich M&I

- Eingabe von Veränderungsmitteilungen:
 - AUB
 - Haftbescheinigung
 - Anschriftenberichtigungskarten/Meldebescheinigungen
 - VET (unterminierte WV auf pAP legen)
- Abmeldungen
 - Umzug ins Ausland
 - Umzug innerhalb Deutschlands
 - Mangelnde Verfügbarkeit: keine erneute Antragstellung ersichtlich/Haft/Todesfall
 - Erwerbsminderungsrente (EM-Rente) / Erwerbsunfähigkeitsrente (EU-Rente)
 - Altersrente
 - Werkstatt für Behinderte
- Aushändigung von VB- Bewerbungskosten
- Urlaubsrückmeldung
- Abarbeitung Listen „Über 15-jährige“/Abgleich zPDV/A2LL
- Dubletten-Bereinigung, wenn Verursacher nicht ermittelbar ist
- Erfassung Arbeitspakete
- Abgabebestätigung über eingereichte Unterlagen
- Weiterleitung des Vordruckes (Familienkasse) bzw. WV an pAP für Bestätigungen über ASU-Führung
- Entgegennahme und sofortige Weiterleitung von Arbeitsverträgen in Kopie
- Abarbeitung WV, die auf den virtuellen. MA der EZ gelegt wurden
 - Umstellung der Stammdaten und Betreuer-Zuordnung nach Zuzug bei Leistungsbezug
 - bei nicht zurückgesandten AP wird dem pAP eine WV zur Info gesetzt
 - OAW-Rückmeldungen (nur die, die auf die EZ gesetzt ist)
 - Arbeitspakete zusenden
- Aktualisierung der Fachanwendungen zPDV/VerBIS bei Kundenkontakt
- Erfassung des gesetzlichen Betreuers in zPDV (WV zur Info auf pAP legen)

4. Sonderregelung für den Donnerstagsspätstunde

4.1 Sonderregelung für den Bereich Leistung

Zu dem Personenkreis für den Spätdienst gehören: nur Berufstätige und Maßnahmeteilnehmer mit einem Termin

Definition „Berufstätige“

- Personen die **mindestens 15 Stunden / Woche arbeiten**
- Personen die **selbständig** tätig sind
- **Auszubildende**

Hinweis: Schüler, Studenten und Praktikanten gehören nicht zu den berufstätigen Personen gemäß der Zuständigkeitsdefinition

Aufgaben des Empfangs für den Nachmittag:

- Entgegennahme von Unterlagen und Ausstellung einer Abgabebestätigung
- Fertigung von Kopien
- Aushändigung WBA > wenn Kd. keinen erhalten oder vergessen hatte ihn abzugeben (AV Anmeldung besteht noch)

- Terminierungen/ Tickets (Bsp.: Klärung leistungsrechtlicher Fragen, Bearbeitungsstand von eingereichten Unterlagen)
- Neuantrag, Aufnahme in BG, WBA (Kd. mit einer Unterbrechung des L- Bezug von mind. einer Woche aufgrund einer Berufspraxis, Maßnahme oder, weil er vergessen hatte den WBA abzugeben → Kd. aus der AV abgemeldet)

Anliegen mit dringendem Klärungsbedarf für den Bereich Leistungsabteilung (ggf. Weiterleitung über Kundensteuerung)

Obdachlosigkeit:

Kostenübernahme bei Unterbringung: Kunde ist auf den Folgetag (Freitagvormittag) zu terminieren. Sollte kein Termin zur Verfügung stehen, ist der Kunde auf den Serviceplatz 99 zu terminieren.

Wohnungsangebote:

Kunden wird ein Termin innerhalb von drei Sprechtagen angeboten oder am nächsten Donnerstagnachmittag. Wahlweise ist das konkrete Wohnungsangebot entgegen zu nehmen und weiterzuleiten. Sollten beide Optionen nicht möglich sein, ist der Kunde auf den Serviceplatz 99 zu terminieren.

Mittellosigkeit:

Kontrolle der Kontoauszüge der letzten vier Wochen. Sollten die Voraussetzungen für eine Mittellosigkeit vorliegen, erfolgt eine Weiterleitung über die Kundensteuerung (auch nicht berufstätige).

Energieabschaltung/Räumungsklage:

Kunden sind auf den nächsten Donnerstagnachmittag zu terminieren (Serviceplatz 99), **sofern der Kunde nur am Nachmittag** vorsprechen kann. Sollte die Abschaltung oder die Räumung vor dem Donnerstagstermin liegen, ist der Kunde über die Kundensteuerung in das zuständige Leistungsteam weiterzuleiten.

Wünscht ein Kunde eine **Negativbescheinigung** und es ist auch eine BG-Nr. vorhanden, wird ein Ticket (Adressenabgleich vornehmen) an das jeweilige Leistungsteam gesandt. Ist dem Kunden das zu spät, weil er z.B. einen Termin am nächsten Tag in einer Behörde hat, dann muss der Kunde am nächsten Sprechtag während der regulären Öffnungszeiten erneut vorsprechen.

Antragstellung mit Mittelloserklärung (Vorlage der Kontoauszüge der letzten 4 Wochen): ab 17:30 Uhr vorherige tel. Info an das zuständige Leistungsteam, danach wird der Kunde sofort zum SB in die Leistungsabteilung weitergeleitet

4.2 Sonderregelung für den Bereich M&I

Notfallregelung für den Bereich M&I (Weiterleitung über die Kundensteuerung)

- sofortige Weiterleitung der Kd. über die Kundensteuerung, die innerhalb einer Woche ein Vorstellungsgespräch (Nachweis erforderlich) haben und dafür einen VB-Reisekostenantrag oder VGS benötigen
- Geplanter Beginn bzw. Abbruch deren Klärung innerhalb einer Woche (vor dem nächsten Spätsprechtag) erfolgen muss
 - JC geförderte Maßnahmen (MAT, MAG, ÖBS, BvB, BaE, AGH MAE und AGH Entgeltvariante
 - ESF; FbW; Verbundausbildung
 - Vermittlungsbudget (VB) mit Ausnahme von VB-Bewerbungskosten
 - Vermittlungsgutschein (VGS)

- Ist das Vorstellungsgespräch jedoch erst nach einer Woche wird dem Kd. für den nächsten Donnerstagnachmittag ein Termin mit RfB (Serviceplatz 99) gebucht und ausgehändigt
- Weiterleitung von Kunden für die Lehrter Str. bzw. Müllerstr. (BJO) erfolgt bis 17:00 Uhr und für die Sickingenstr. bis 17:30 Uhr, danach ist ein Termin mit RfB und Mitwirker (Serviceplatz 99) auf den nächsten Donnerstagnachmittag zu buchen und auszuhändigen, sofern der Kd. nicht eher vorsprechen kann.

Schlussbestimmung

Diese Geschäftsanweisung tritt am 15.08.2012 in Kraft; die bisherige (Schnittstellen-)Regelung zur Ablauforganisation in der Eingangszone vom 11.11.2008 wird hiermit aufgehoben.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carsten Kusterski', is displayed on a light blue rectangular background.

gez. Carsten Kusterski
stellv. Geschäftsführer