NEUKUNDENMANAGEMENT

1. Ziele

- Über eine enge Verzahnung der Abläufe zwischen Eingangszone, Leistungsbereich und Markt & Integration soll für alle Neukunden eine schnellstmögliche Aktivierung und ggf. Vermittlung auf den 1. Arbeitsmarkt bzw. Ausbildungsmarkt erreicht werden. Dadurch wird Hilfebedürftigkeit vermieden, reduziert bzw. zeitnah nach Entstehen beendet.

- Über den Grundsatz des SGB II: Fordern und Fördern soll das geschäftspolitische Ziel der „Integrationsquote“ positiv beeinflusst werden.

- Durch Vermeidung des Leistungsbezugs bzw. Reduzierung auf ein Minimum wird die „Senkung passiver Leistungen“ erreicht.

- Die Einhaltung der Qualitäts-Mindeststandards (sowohl im Leistungsbereich als auch im Bereich Markt & Integration) wird durch geregelte Arbeitsabläufe sichergestellt.

- Die Entwicklung der vergangenen Jahre am Bestand der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten soll umgekehrt werden.

2. Ausgangslage

- Monatlich stellen durchschnittlich 850 erwerbsfähige Leistungsberechtigte (eLb) einen Neuantrag im Jobcenter Berlin Mitte.
- Jeder operative Bereich erfüllt die ihm gesetzten Aufgaben.
- Die konsequente Umsetzung der steuernden Regelungen zur Erhaltung der Selbsthilfe des eLb gem. §§ 1,2 SGB II, sowie zur Einhaltung der Qualitätsmindeststandards zwischen den Bereichen Eingangszone (EZ) und Markt & Integration (M&I) erfolgte bislang nicht ausreichend, da die Vereinbarungen unzureichend nachgehalten wurden.
- Die umgehende Aktivierung ist nicht sichergestellt.
- Die realitätsentsprechende Erfassung aller zu aktivierenden Arbeitslosen ist nicht sichergestellt
- Einführung von BJO macht Anpassungen des Neukundenmanagements erforderlich

3. Definition:

„Neukunde“ sind Antragsteller (Ast.), die im JC Berlin-Mitte

- mindestens 6 Monate (182 Kalendertage +1) keine Leistungen bezogen haben
  und/oder
- aus einem anderen Bezirk oder einem anderen Bundesland zugezogen sind oder
- eine neue BG- Nummer erhalten (nicht bei Trennung BG oder Erreichen des 25. Lebensjahres - > hier weiterhin Terminvergabe Leistungsteam/ Bearbeitung durch Leistungsteam) oder
- einen Ablehnungsbescheid erhalten haben (nach Ablauf von mindestens 4 Wochen (Widerspruchsfrist) bzw. nach Beseitigung des Ablehnungsgrundes)

„15a“:

- haben mind. 2 Jahre vor Antragstellung keine laufenden Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts nach dem SGB II oder SGB III erhalten

4. Prozesse

Schnittstelle	Aufgaben	verantwortlich
Empfang	- Klärung Anliegen	TL EZ
	- Identitätsprüfung (Personalausweis, Reisepass)	
	- Identifizierung des Neukunden	
	- Prüfung der sachlichen sowie örtlichen Zuständigkeit	
	- Weiterleitung des Kunden U25 in Lehrter Strasse (Eingangszone)	
	- Weiterleitung des Kunden A25 (sowie ggf. begleitende Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft) in Eingangszone („Backoffice“)	
Eingangszone (EZ)		TL EZ
	- Annahme des Ticket/ schriftlichen Antrages / Aufnahme der persönlich Vorsprechenden	
Identifizierung Neukunde	- Identifizierung des Neukunden als „Neu“ oder „§15a“ gemäß Definition	
Datenaufnahme	- Neuaufnahme bzw. Aktualisierung der Kundendaten für **alle** Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft → Ermittlung der Zahl der Mitglieder in der Bedarfsgemeinschaft (BG)	
	- Anlage/ Aktualisierung der Daten in zPdV	
	- Anlage/ Aktualisierung der Daten in VerBIS ○ Grunddaten ○ Zuordnung des Bewerberbetreuers ○ Anmeldung zur AV (Kundenstatus „asu“) ○ Historienvermerk über Antragstellung (bei allen Mitgliedern der Bedarfsgemeinschaft)	
Nichtaktivierungsgründe	- erste Klärung und Dokumentation von möglichen Nichtaktivierungsgründen (§10 SGB II)	
	- Daten des Bevollmächtigten eLb in A2LL aufnehmen (die Eingabe aller weiteren Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft erfolgt durch den Leistungsbereich)	
Antragsausgabe AlgII	- qualifizierte Antragsausgabe	
Terminierung Leistungsbereich	- Terminvergabe innerhalb von 5 AT für Leistungsbereich inkl. Aushändigung des Mitwirkungsschreibens (MWS) ; Zeitfenster Sprechzeit, 30 min. Takt oder SP99, wenn keine Terminierung im vorgegebenen Zeitrahmen möglich ist → WV für AV 1 Tag nach Termin Leistung setzen (Inhalt: „Gestern war Termin zur Antragsabgabe im Leistungsbereich ➔ Mitglieder der BG in A2LL prüfen und bisher unbekannte Mitglieder der BG zur Erfüllung MDS einladen“)	

Schnittstelle	Aufgaben		verantwortlich
Fortsetzung EZ			TL EZ
Anmeldebogen („Kurzwerdegang“ AV	- Anmeldebogen AV ○ Hinweis zur Abgabe für persönlich Vorsprechende bei nachfolgenden Gespräch AV ○ Rückgabe zu Termin AV für nicht persönlich erschienene Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft		
	- ggf. Nachweise für „Personengruppe nach §10“ abfordern		
Terminierung	M&I A25: Terminierung aller Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft , die zur Antragstellung nicht persönlich vorsprechen → innerhalb von 5 Sprechtagen auf den SP 99 → Zeitfenster Sprechzeit, im 30 min. Takt	M&I U25: Terminierung aller erwerbsfähigen Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft (ab dem 15 Lj.) → innerhalb von 5 Sprechtagen auf den SP 99 → Zeitfenster 08:00 – 08:30 Uhr; Terminierung 5-minütig	
	Montags, dienstags und freitags nach 13:30 Uhr sowie donnerstags nach 17.30 Uhr wird gemäß Schnittstellenregelung zwischen den Bereichen EZ und M&I auf den SP 99 terminiert.		
Erstantragstool	Neukunden werden im Erstantragtool erfasst. Dies betrifft sowohl persönlich vorsprechende Kunden als auch andere Formen der Antragstellung.		
Weiterleitung / Kundensteuerung in nachgelagerte Bereiche	- Aushändigung des Anmeldebogens („Kurzwerdegang“) sowie Fragebogen zur Kurzeinschätzung Status eLb		
	- Weiterleitung der Neukunden an AV erfolgt mit einem Laufzettel ohne Rechtsfolgenbelehrung über die Kundensteuerung, differenziert nach „Neu“ bzw. „§15a“ in Abhängigkeit von ihrer Profillage		
	- Aushändigung der Vorspracheaufforderung bei Einladung auf den SP 99 mit Rechtsfolgenbelehrung		
	Ausnahme: Antragsteller auf einmalige Beihilfen		

Schnittstelle	Aufgaben		verantwortlich
Fortsetzung EZ			TL EZ
Zuordnung zu den Teams Markt & Integration A 25	- Maßgeblich für die Zuordnung ist eine bei Zugang bereits vorhandene Profillage (ggf. nach Reaktivierung). - Vorsprechende Begleitpersonen, die der BG angehören, werden ebenso zugeordnet.		
	Markt & Integration A25		
	BJO	**Basis**	
	Marktnahe Profillagen ✓ Marktprofil ✓ Aktivierungsprofil ✓ Förderprofil	Marktferne Profillagen ✓ Entwicklungsprofil ✓ Stabilisierungsprofil ✓ Unterstützungsprofil Sowie ✓ Profillage Z ✓ Profillage I	
	Profillage N (ohne Profillage)		
	✓ Kunde hat innerhalb der letzten 12 Monate ein Studium beendet oder ✓ Kunde hat innerhalb der letzten 12 Monate in einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung in Deutschland gearbeitet oder das Beschäftigungsverhältnis endet in den nächsten 4 Wochen oder ✓ Kunde verfügt über eine Berufsausbildung, die innerhalb der letzten 5 Jahre abgeschlossen wurde	- Kunde verfügt über die Profillage N und kann nicht BJO zugeordnet werden	
Zuordnung zu den Teams Markt & Integration U 25	Bei den Teams Markt & Integration U 25 erfolgt keine Unterscheidung nach Profillagen. Kunden mit der Profillage „Z“ und „I“ werden entsprechend der Schnittstellenregelung zwischen EZ und U25 gesteuert.		

Schnittstelle	Aufgaben	verantwortlich
Fortsetzung EZ		TL EZ
Sonderfall: Teams der Müllerstraße	- Kunden für die Teams der Müllerstraße werden durch die Eingangszone dorthin geschickt.	
	- Kunden, 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.	
	- Ausnahme: Kunden, die sich im Rahmen der Antragstellung für mittellos erklären. Diese werden zuerst in den Leistungsbereich in der Sickingenstraße weitergeleitet und zusätzlich für den Folgetag auf den Serviceplatz 99 des zuständigen Teams terminiert.	
BewA-Komplettierung nach Eingang des vollständigen Arbeitspaketes	- Die Eingabe der Daten aus den Arbeitspaketen erfolgt durch die Fachassistenten der EZ.	
Leistungsbereich	- Annahme der Antragsunterlagen und Prüfung auf Vollständigkeit	TL Leistung
	- ist der Antrag nicht bearbeitungsreif, ergeht ein weiteres Mitwirkungs-schreiben mit weiterer Terminsetzung innerhalb von 5 AT	
	- Intensive Erstberatung mit Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen, insbesondere unter Berücksichtigung von Einkommen, Vermögen, vorrangiger Ansprüche (gemäß Erstverfügung)	
	- Erfassung aller Mitglieder der BG in A2LL → bei Bekanntwerden weiterer Mitglieder der BG – Info an EZ zur Erfassungen und Terminierung in Bereich M&I	
	- Die Leistungsbewilligung wird durch den MA des Leistungsbereichs bei allen Mitgliedern der BG in VerBIS vermerkt, unter der Überschrift „Alg-II-Antrag“.	
	- Mit derselben Überschrift wird eine nicht terminierte Wiedervorlage beim zuständigen Arbeitsvermittler gesetzt.	
	- Über Ablehnungs- oder Versagungsbescheide informiert der MA des Leistungsbereichs ebenfalls per nicht terminierter WV	

Schnittstelle	Aufgaben		verantwortlich
Markt & Integration	In den AV-Teams A25 (Basis, BJO) erfolgt die Beratung der vorsprechenden und über SP 99 terminierten Neukunden durch eine Präsenzberatung. In U25-Teams erfolgt die Beratung von Neukunden entsprechend der Ablaufprozesse des Bereiches.		
	- Überarbeitung BewA inkl. Erstellung eines Stellengesuches		TL M&I
Status eLb	- Sichtvermerk durch AV auf Zusatzfragebogen zur Selbsteinschätzung und Erklärung des Kunden zur Hilfebedürftigkeit - vorläufigen Status „eLb“ wird anhand der Kurzeinschätzung anerkannt - Kundenstatus auf „arbeitslos“ setzen - Weiterleitung der Kurzeinschätzung an Leistungsbereich zdA		
Profiling/ EGV	- Erstgespräch mit vollständigem 4PM inkl. Eingliederungsvereinbarung (ggf. mit Vorbehalt) und Vermerk zur Standortbestimmung unter Nutzung geeigneter Arbeitsmittel - ggf. Ausgabe Arbeitspaket zur Vervollständigung des Profils mit Termin zur Rückgabe im Rahmen der Pflichten des Kunden in der EgV		
	- Erläuterung über „Fordern & Fördern im SGB II“		
Erst-/Sofortangebot	- Stellensuchlauf und Aushändigung von geeigneten Vermittlungsvorschlägen <u>und/ oder</u> - Unterbreitung eines fallbezogenen Erst- bzw. Sofortangebotes, mind. Unterbreitung eines Maßnahmeangebotes - nach Möglichkeit Zuweisung - z.B. ▪ MAT (bei marktnahen/ marktfernen Kunden) • „Neukundenaktivierung“ • „Bewerbungstraining“ ▪ AGH (bei marktferne Kunden) <u>oder</u> ▪ Angebot einer FbW (bei marktnahen/ marktferne Kunden) - in Zweifelsfällen zum Status eLb erfolgt das verbindliche Sofortangebot im Rahmen eines kurzfristigen Folgetermins nach Leistungsbewilligung (innerhalb von 3 Tagen nach Termin im Leistungsbereich). → Dies gilt bei Fällen nach §15a, da hier auf gesetzlicher Grundlage ein Sofortangebot zu unterbreiten ist. Hinweis: Die EgV wird unter Vorbehalt der Leistungsbewilligung geschlossen.		
	Eine Abweichung von diesen Standardangeboten durch den Arbeitsvermittler ist möglich. Sie ist entsprechend in VerBIS zu begründen. Ungeachtet dessen besteht eine Verpflichtung zur Unterbreitung eines adäquaten alternativen Angebotes.		
Gespräch wird nicht	- im Falle Sofortgespräch über	- im Falle Sofortgespräch über SP99 → Anhörung sowie	

wahrgenommen	Kundensteuerung: Einladung mit RfB (innerhalb von 5 Arbeitstagen)	Folgeeinladung (innerhalb von 5 Arbeitstagen)	
	- Arbeitsvermittler informiert das zuständige Leistungsteam per Mail an das Team-Postfach. Sollte danach der Kunde im Leistungsbereich erscheinen, ist er aufgrund der Mail vom Arbeitsvermittler zunächst wieder an das AV-Team weiterzuleiten.		
Folgekontakt festlegen	- werden im Rahmen der geltenden Kontaktdichteregelung vereinbart - ggf. Aktualisierung 4PM - ggf. weitere Maßnahmezuweisung		
Nach Leistungsbewilligung	- Kundenstatus überprüfen		
Umgang mit Neukunden bei Mittellosigkeit	Erscheint der eLb zum Sofortberatungsgespräch und erklärt sich dort mittellos, sucht der AV den Kontakt zum Leistungsteam und trägt den eLb erst daraufhin in die Kundensteuerung ein.		

5. Fachaufsichtliche Nachhaltung

Die zuständige Führungskraft stellt über geeignete Fachaufsichtsformate in Form von Stichproben sicher, dass die beschriebenen Prozesse umgesetzt werden. Als geeignete Fachaufsichtsformate werden insbesondere Hospitationen und Datensatzprüfungen angesehen.

Es erfolgt keine Individualkontrolle, da die Stichproben nach dem Zufallsprinzip ermittelt werden.

Neukunden werden durch die Eingangszone im Erstantragstool erfasst. Dies betrifft sowohl persönlich vorsprechende als auch andere Formen der Antragstellung.
Daraus resultieren teambezogene Excel-Tabellen, die sich automatisch aktualisieren und nach dem FIFO („First in, first out“)-Prinzip einen Überblick über die derzeitigen Neuantragstellungen bieten.

Hieraus hat die zuständige Führungskraft regelmäßig die stichprobenartig Datensätze auslesen und auf Erledigung der vorgeschriebenen Schritte zu prüfen.
Der Turnus kann individuell bestimmt werden. Eine Prüfung aller Neukunden während der Einführungsphase (1. Quartal nach Einführung) ist jedoch sicherzustellen. Anschließend ergibt sich der Turnus nach den Handlungserfordernissen aus den Feststellungen der Fachaufsicht.
Die gewonnenen Erkenntnisse werden mit den zuständigen Mitarbeitern fachlich unterstützend ausgewertet.
Bei übergreifenden Erkenntnissen werden diese in Teambesprechungen bzw. über die nächsthöhere Führungskraft thematisiert.

Auch können anhand Erstantragstools Informationen für eine Ressourcenplanung zum Einsatz der Fachkräfte in den Bereichen Markt &Integration sowie Leistungsbereich abgeleitet werden.

6. Inkrafttreten

Das Konzept tritt ab .2012 in Kraft.

Thomas A. Schneider

Prüfpunkte für die Einführungsphase:

Während der Einführungsphase sind insbesondere folgende Punkte zu überprüfen, um ggf. konzeptionelle Anpassungen vorzunehmen.

- Erfassung aller Mitglieder der BG durch die EZ bei Erstvorsprache
- Erfordernis Ausgabe 2 Unterlagen (Kurzanmeldebogen und Fragebogen „Kurzeinschätzung Status eLb) für die Vorbereitung auf Gespräch AV
- vorläufige Feststellung zum Status eLb
- Buchungsverhalten auf SP99
- Einrichtung einer Maßnahmeangebotes für mittellose Kunden (Verdienstmöglichkeit am Tag der Antragstellung)
- Kundensteuerung bei Selbständigen aufgrund Konzept „Umgang mit Selbständigen“ (in Planung)
- Einarbeitung Angaben Arbeitspaket im Zuge Neuorganisation