

Verteiler:

Geschäftsleitung
Geschäftsstellenleitungen
Teamleitungen
Alle Mitarbeiter:innen des Jobcenter Bremen

Version: 2.0

vom 01.11.2023

AZ: II-1001 / II-1203.8.5 // II-5020

Inhaltsverzeichnis

.....	1
I. Ausgangssituation	2
II. Lösung	2
1. Aufbauorganisation.....	2
2. Definition Neukund:innen.....	3
2.1. Folgende Kund:innen werden in den Neukundenprozess einbezogen:	3
2.2. Folgende Kund:innen werden nicht in den Neukundenprozess einbezogen:.....	3
3. Prozessabläufe.....	3
3.1. Eingangszone	3
3.1.1.Zugang / Erstkontakt (digital, telefonisch, schriftlich oder persönlich)	3
3.1.2. Terminierte Datenerfassung	4
3.1.3. Aushändigung/Zusendung der Antragsunterlagen bei telefonischer/schriftlicher/persönlicher Antragstellung	5
3.1.4. Terminierung Erstgespräch IFK.....	5
3.1.5. Terminierung Antragsabgabe LG.....	6
3.1.6. Dolmetscher:innen.....	6
3.2. NKT Leistungsgewährung	6
3.3. Markt und Integration	7
3.3.1. Fallabgabe.....	7
3.4. Aktenabgabe.....	8
4. Inkrafttreten	8



Zum Inhaltsverzeichnis (Button in der Fußzeile)



I. Ausgangssituation

Eine strukturierte Neukundensteuerung unterstützt die Vermittlungsprozesse im Sinne der geschäftspolitischen Zielerreichung (Integrationsquote) und trägt zur Qualitätssteigerung des Antragsprozesses bei.

Hierzu ist jedoch ein definierter und geordneter organisatorischer Rahmen notwendig, innerhalb dessen Zuständigkeiten und Kompetenzen eindeutig zu definieren und gegeneinander abzugrenzen sind. Fachliche und organisatorische Verantwortlichkeiten müssen festgelegt werden.

Durch eine stringente Kundensteuerung mit einem klar definierten und strukturierten Verfahrensablauf gelingt es, die/den Kund:in zielgerichtet auf ein zeitnahes Erstgespräch vorzubereiten, in dem dann unverzüglich mit der Integrationsarbeit begonnen werden kann (frühzeitige Aktivierung).

Parallel hierzu wird eine zeitnahe Leistungsgewährung zur Sicherstellung des Lebensunterhaltes ermöglicht. Die zügige Bearbeitung sorgt damit für eine höhere Verbindlichkeit auf beiden Seiten. Ein an diesen Zielen ausgerichteter Prozess weist insofern zugleich eine hohe Kundenorientierung auf.

II. Lösung

Ziel dieser Geschäftsanweisung ist es, für alle Kund:innen des Jobcenters Bremen einen einheitlichen Neukundenprozess und für die Mitarbeitenden eine eindeutige Aufgabenverteilung zu definieren. Dabei werden die unterschiedlichen Zugangskanäle gleichermaßen berücksichtigt (persönliche, telefonische, schriftliche und digitale Antragstellung). Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten werden konkret dargelegt.

1. Aufbauorganisation

Die Bearbeitung der Neuanträge ist in den Bereichen Leistungsgewährung (LG) und Markt & Integration (M&I) zu spezialisieren. Die Ausgestaltung der **Spezialisierung** bleibt in den Geschäftsstellen variabel (Spezialisierung in einem Team / Teilteam). Es wird eine Teamleitung LG und eine Teamleitung M&I federführend für den Neukundenprozess benannt. Ausgenommen von dieser Spezialisierungs- und Führungskräfteverordnung sind die Jugendberufsagentur (JBA) sowie die EU-IFK innerhalb der Geschäftsstellen.

In der Eingangszone werden Mitarbeitende für Neukund:innen eingesetzt. Die Ausgestaltung wird in der jeweiligen Geschäftsstelle festgelegt.

Der Einsatz der spezialisierten SB / FA LG und IFK erfolgt jeweils in einem Neukund:innenteam (NKT). Dies ist soweit möglich räumlich zusammenzulegen, wobei die fachliche und dienstrechtliche Führung bei jeweils einer Teamleitung LG und einer Teamleitung M&I pro Geschäftsstelle verbleibt.

Die SB LG bearbeiten dabei in Bezug auf den Schwierigkeitsgrad komplexe Fälle, die FA LG leichte bis mittelschwere Fälle. Näheres ist in der [GA Leistungsgewährung](#) unter dem Punkt Aufgabenzuordnung (Anlage 1 der GA Leistungsgewährung) geregelt.

Grundsätzlich ist die Vertretung innerhalb des NKT zu regeln. In besonderen Belastungssituationen entscheidet die Geschäftsstellenleitung über die Einbeziehung der



regulären Leistungs- und M&I-Teams der Gst. in die Vertretung (für den Bereich Leistungsgewährung s. auch die [GA Leistungsgewährung](#)).

2. Definition Neukund:innen

2.1. Folgende Kund:innen werden in den Neukundenprozess einbezogen:

- Alle Kund:innen mit einer Unterbrechung des Leistungsbezugs in ALLEGRO von **mehr als 182 Kalendertagen**
- Kund:innen ohne vorherigen Leistungsbezug
- Zuzüge aus einem Jobcenter außerhalb der Zuständigkeit des Jobcenters Bremen, wobei die Prüfung von entsprechenden Mietangeboten in den regulär zuständigen LG Teams erfolgt

2.2. Folgende Kund:innen werden nicht in den Neukundenprozess einbezogen:

- Personen, die **weniger als 182 Kalendertage** aus dem Leistungsbezug ausgeschieden sind
- Einzug einer Person in eine bestehende BG
- Auszug aus bestehender BG (z.B.: Trennung)
- Einzug in ein Frauenhaus / Männerhaus
- Durchreisende
- U25 bei Genehmigung eigenen Wohnraums mit vorherigem Leistungsbezug in BG der Eltern
- Vollendung des 25. Lebensjahr bei vorherigem Leistungsbezug in BG der Eltern
- Aufnahme einer Person als ELB in eine BG, die zuvor mit Ausschlussgrund erfasst war

Diese Kund:innen werden von den regulär zuständigen LG und M&I Teams betreut.

Die Eingangszone nimmt diese (Weiterbewilligungs-)Anträge auf und aktualisiert die Daten. Der (Weiterbewilligungs-) Antrag, sowie ggf. weitere Anlagen werden ausgehändigt bzw. zugesandt. Die zuständigen IFK sowie LG Teams werden per E-AKTE (Teampostkorb) durch die EZ informiert.

Bei Änderung in der BG-Zusammensetzung (Aufnahme neuer Personen bzw. Wegfall), leiten die LG Teams umgehend diese Info an die EZ zur Aufnahme eines BewAs weiter. Die EZ informiert nach Datenerfassung bzw. Datenaktualisierung das zuständige M&I Team.

3. Prozessabläufe

Eine Übersicht über die Prozessabläufe NKP ist der Schwimmbahn NKP ([Anlage 1](#)) zu entnehmen.

3.1. Eingangszone

3.1.1. Zugang / Erstkontakt (digital, telefonisch, schriftlich oder persönlich)

Die Antragsteller:innen sind durch die Mitarbeitenden in den Eingangszonen als Neukund:innen (siehe 2.1) zu identifizieren.

Hier erfolgen die Klärung des Anliegens (Neuantragstellung), die Prüfung der regionalen Zuständigkeit ([Übersicht örtliche Zuständigkeit](#)) und die Anlage eines Rumpf-BewA (Erfassung Stammdaten und VerBIS-Vermerk). Sofern der Erstkontakt im Rahmen der Antragstellung persönlich erfolgt, ist die ID-Prüfung unmittelbar vorzunehmen und das Ergebnis zu



dokumentieren.

Die Eingangszone vereinbart bedarfsgerecht einen Termin zur telefonischen oder persönlichen Datenaufnahme. Hierbei ist der Wunsch der Kund:innen zu berücksichtigen. In Fällen der Nichterreichbarkeit (z.B.: keine Telefonnummer angegeben) oder bei Verständigungsschwierigkeiten ist verbindlich ein persönlicher Termin in der Eingangszone zu vereinbaren.

Im Rahmen des Erstkontakts sind die Antragsteller:innen auf die Möglichkeit der Nutzung von jobcenter.digital hinzuweisen.

Die Verfahrensabläufe der Zugänge sind der Schwimmbahn ([Anlage 1](#)) zu entnehmen. Die E-AKTEN-Prozesse sind entsprechend einzuhalten:

- E-AKTE Prozess Jobcenter.digital
- E-AKTE Prozess Neuantrag (persönlich/telefonisch/schriftlich)

Die Prozesse sind im [E-AKTE-Prozessatlas](#) hinterlegt.

Besonderheiten:

a) Persönliche Antragstellung in einer nicht zuständigen Eingangszone

- Anlage eines Rumpf-BewA und VerBIS-Vermerk
- Kund:in über zuständige Geschäftsstelle informieren
- Information per E-Mail an das Teampostfach der zuständigen EZ

b) Antragstellung per jobcenter.digital

- [Schema „Online Hauptantrag“](#) ist zu beachten
- Rückrufe zur Datenerfassung erfolgen unterminiert

3.1.2. Terminierte Datenerfassung

In der Eingangszone sind Daten anhand der [Arbeitshilfe](#) in STEP/VerBIS zu erfassen.

Die ID-Prüfung der Antragsteller:innen ist persönlich bei der Datenerfassung durch die EZ vorzunehmen. Bei Datenerfassungen, die telefonisch erfolgen, ist hierfür ein persönlicher Termin in der Eingangszone zu vergeben.

Die Eingangszone vergibt eine BG-Nummer in ALLEGRO, sofern diese noch nicht vorhanden ist.

Sollte der Antrag per Jobcenter.digital gestellt worden sein, so ist im Gespräch ein Hinweis auf die Antragsdatenerfassung (ADE) zu geben. Im Nachgang ist der Impuls per Mitwirkungssteuerung (MWS) zu versenden. Das [Schema „Online Hauptantrag“](#) ist verbindlich zu berücksichtigen.

Besonderheit EU-Bürger:innen bei Arbeitsaufgabe (z.B.: Kündigung, Aufgabe Selbständigkeit):

Die Eingangszone informiert die Antragsteller:innen im Rahmen der Datenerfassung, dass ggf. eine Prüfung der unfreiwilligen Arbeitslosigkeit durch die Agentur für Arbeit erfolgt.

Im Nachgang an das telefonische / persönliche Gespräch dokumentiert die Eingangszone die Daten zur Antragstellung mit dem verbindlich zu nutzenden [Vermerkbogen](#) in VerBIS. Der



Vermerk wird im Anschluss in die E-AKTE gedruckt und an das zuständige NKT LG weitergeleitet.

Sofern bereits Unterlagen zum Neuantrag vorliegen, sind diese an das zuständige NKT LG, oder ggf. an die zuständige NKT IFK weiterzuleiten.

3.1.3. Aushändigung/Zusendung der Antragsunterlagen bei telefonischer/schriftlicher/persönlicher Antragstellung

- Aushändigung/Zusendung der Antragsunterlagen durch die EZ sowie des Mitwirkungsschreibens (siehe BK 20190526) und der ausgefüllten Checkliste (siehe BK 20190530)
- Aushändigung/Zusendung des Anmeldebogen Arbeitsvermittlung für alle BG-Mitglieder ab 15 Jahren (siehe BK 20190522)
- Ggf. Aushändigung/Zusendung des Fragebogens Selbstständige (siehe BK 20190524)
- Ggf. Aushändigung/Zusendung des Fragebogens Auszug U25 (siehe BK 20190498)

3.1.4. Terminierung Erstgespräch IFK

Je nach Entscheidung der Geschäftsstelle erfolgt die Terminierung des Erstgesprächs durch die NKT IFK oder die EZ.

Die EZ terminiert alle BG-Mitglieder (Ü25) bei der zuständigen IFK über Serviceplätze in ATV bzw. leitet die Info per E-Mail an das Teampostfach weiter. Die Terminierung hat innerhalb von 10 Arbeitstagen zu erfolgen.

Bei Antragstellung nach Ende geförderter Beschäftigung ohne Beiträge zur Sozialversicherung erfolgt die Information an die bisher zuständige IFK.

Besonderheiten:

a. U25 Kund: innen

Bei Zuständigkeit der JBA wird eine Info an das zuständige Teampostfach versandt. Die JBA vergibt daraufhin einen Termin.

b. Frauenhaus / Männerhaus

Bei Personen mit Aufenthalt im Frauen-/ Männerhaus, ohne vorherigen Leistungsbezug, erfolgt eine Information per E-Mail an das zuständige Teampostfach zur Einladung nach 14 Tagen (siehe [Verfahren bei Frauenhausaufenthalt](#)).

c. Wohnraumgespräch U25

Bei Wohnraumanfragen U25 erfolgt zusätzlich zur Weiterleitung an die zuständige JBA IFK, die Einschaltung des FM U25 durch die EZ (Aufgabe in VerBIS). Die Entscheidung wird per E-AKTE an das NKT LG weitergeleitet.

d. EU-Bürger: innen

Bei EU-Bürger:innen erfolgt die Terminierung bei den EU-IFK.

e. ALG - Aufstockende

Bei Personen, die ergänzend zum ALG einen Antrag auf Bürgergeld stellen, erfolgt keine Terminierung, sondern lediglich eine Information per E-Mail an das zuständige Team.



3.1.5. Terminierung Antragsabgabe LG

Eine persönliche Antragsannahme ist auf Kundenwunsch zu vereinbaren. Die Terminvergabe (Dauer: 60 Minuten) erfolgt nach Rücksprache mit dem NKT LG und wird auf dem Mitwirkungsschreiben Antragsabgabe (siehe BK 20190504) vermerkt.

Auf die Einhaltung der [Prozesskennzahlen](#) (bisher: Mindeststandards) LG ist bei der Terminierung zu achten.

3.1.6. Dolmetscher:innen

Sollte ein/e Sprachmittler:in für das Erstgespräch sowie ggf. den Termin zur Antragsabgabe erforderlich sein, erfolgt eine Info mit der zu übersetzenden Sprache an die IFK und das NKT LG.

3.2. NKT Leistungsgewährung

Die Bearbeitung der Anträge erfolgt durch das NKT LG, dabei ist lt. GA Leistungsgewährung zwischen einfachen bis mittelschweren (FA) und komplexen Fällen (SB) zu unterscheiden.

Zur Bearbeitung gehören zunächst die Identifikation aller BG-Mitglieder, die Feststellung der Hilfebedürftigkeit (Berücksichtigung von Einkommen, Vermögen), die Identifikation vorrangiger (Leistungs-) Ansprüche und die Zugangsberechtigung ([§ 7 SGB II](#)), sowie ggf. die Anforderung weiterer Unterlagen.

Sollten in diesem Zusammenhang weitere BG-Mitglieder bekannt werden, die bei der Antragsstellung in der EZ noch nicht erfasst wurden, ist diese Info umgehend an die EZ zur Aufnahme eines BewA's weiterzuleiten.

Die Anforderung weiterer Unterlagen erfolgt auf Grundlage der ursprünglichen Antragstellung (Jobcenter.digital bzw. persönlich/telefonisch/schriftlich) per Mitwirkungssteuerung (MWS) bzw. per Mitwirkungsschreiben aus ALLEGRO.

Werden sehr umfangreiche Unterlagen angefordert bzw. bestehen nach Eingang der angeforderten Unterlagen viele Fragen, ist von Seiten des NKT LG das persönliche / telefonische Gespräch mit dem/der Kund:in zur Klärung zu suchen. Diese Art der Kontaktaufnahme hat Vorrang vor wiederholten Mitwirkungsschreiben.

Sofern vorrangige Leistungsansprüche (Sozialleistungen) bestehen, ist die Kund:in über das Erfordernis einer umgehenden Antragstellung zu informieren und per entsprechender Vorlage „Antragstellung Sozialleistungen LE“ (ALLEGRO – 2/05-001) dazu aufzufordern.

Bei EU-Bürger:innen ist die Zugangsberechtigung zu den Leistungen nach dem SGB II entsprechend der [Arbeitshilfe](#) zu prüfen. Eine Prüfung des Arbeitnehmer-Status durch die zuständige EU-IFK ist **nicht** erforderlich, sofern eine der nachfolgenden Zugangsberechtigungen vorliegt:

- Daueraufenthaltsrecht
- Gewöhnlicher Aufenthalt von mindestens 5 Jahren oder
- Ein anderer Aufenthaltstitel, der dem FreizügG nicht zuzuordnen ist

Das zuständige NKT LG informiert die zuständige EU-IFK per E-AKTE über die Notwendigkeit der Arbeitnehmer-Status-Prüfung und leitet ggf. bereits vorliegende Unterlagen per Kopierauftrag weiter.



Sofern ein Leistungsanspruch besteht und die Bewilligung erfolgt ist, informiert die NKT LG die zuständige EZ per Kopierauftrag in der E-AKTE, damit die Ausstellung des Bremen Pass für alle minderjährigen Kinder der BG erfolgt.

Ebenso erfolgt die Information der NKT IFK bzw. EU-IFK über die abschließende Entscheidung des Neuantrages.

Sollten Unterlagen (z.B.: Schulbescheinigung, Fragebogen Selbständige usw.) eingehen, die auch andere Bereiche betreffen, so sind Diese weiterzuleiten.

Wird auf eine Antragsstellung verzichtet, so ist eine entsprechende Erklärung (Zentrale BK-Vorlagen unter 1a46-10 Erklärung – Rücknahme) von den Kund:innen zu unterzeichnen und anschließend in die E-AKTE zu routen.

Sollte die Verzichtserklärung innerhalb der gesetzten Frist durch die Kund:in nicht unterschrieben bzw. eingereicht werden, ist hierüber ein VerBIS-Vermerk zu erstellen und ein Versagungsbescheid zu erstellen. Die zuständige IFK erhält über die E-AKTE eine Kopie als Information.

Es erfolgt eine monatliche Auszählung jeweils zum Statistikstichtag und [Meldung an 48](#) per E-Mail:

- a) der Verzichte (siehe oben)
- b) aller Versagungen
- c) Ablehnungsbescheide, die **nicht** aus ALLEGRO generiert werden (z.B.: Ablehnung EU-Neuantrag)

3.3. Markt und Integration

Die zuständige IFK Ü25/U25 führt das Erstgespräch/die Erstgespräche ([Anlage 2](#)) mit allen Mitgliedern der BG (Ausnahme: Aufstocker:innen ALG, vollzeitschulpflichtige Personen) grundsätzlich innerhalb von 10 Arbeitstagen persönlich.

Die EU IFK prüft den AN-Status bei EU-Bürger:innen, sofern keine der nachfolgenden Zugangsberechtigungen vorliegt:

- Daueraufenthaltsrecht
- Gewöhnlicher Aufenthalt von mindestens 5 Jahren oder
- Ein anderer Aufenthaltstitel, der dem FreizügG nicht zuzuordnen ist

Sofern erforderlich, kann die Prüfung unter Nutzung der Gesprächsleitfäden zum Beschäftigungsverhältnis bzw. zur Selbstständigkeit erfolgen.

Die rechtzeitige Durchführung der Erstgespräche ist durch die zuständigen Führungskräfte nachzuhalten.

Die zuständige IFK führt mit arbeitslosen Kund:innen nach Bedarf ein Folgegespräch.

3.3.1. Fallabgabe

Die spezialisierte Zuständigkeit NKT IFK endet mit der Bewilligung der Leistungen oder spätestens nach sechs Wochen, sofern in den dezentralen Geschäftsstellenkonzepten nichts anderes geregelt ist und das Erstgespräch bereits stattgefunden hat.

Bei der BewA-Abgabe sind die Grundsätze der [GA M&I – Grundsätze der Aktenführung](#) zu beachten und die Abgabekriterien anhand der [Checkliste Datenqualität](#) zu prüfen.

Es ist ein Übergabevermerk zu erstellen, der die wesentlichen Informationen zur weiteren Bearbeitung enthält sowie eine unterminierte Aufgabe an die dann zuständige IFK.



Sofortige Abgabe folgender BewA nach Aufnahme aller Daten an spezialisierte IFK:

- Selbständige
- Reha/Schwerbehinderte

Bei Kundinnen und Kunden nach geförderter Beschäftigung ohne Beiträge zur Arbeitslosenversicherung (z.B. 16i/e) verbleibt die Zuständigkeit bei der bisherigen IFK.

3.4. Aktenabgabe

Die Zuständigkeit für die Leistungsakte verbleibt bis zur Erstellung des Leistungsbescheides im NKT LG. In dieser Zeit wird die Akte vollumfänglich im Neukundenteam bearbeitet. Danach erfolgt die Abgabe an das regulär zuständige Leistungsteam. Bei der Aktenabgabe erfolgt die Bearbeitung analog der [Grundsätze der Aktenführung](#) (GdA) Punkt 7.

Sofern ein Rechtsbehelf gegen die Entscheidung des NKT eingelegt wird, ist das NKT LG für die Bearbeitung des Widerspruches zuständig.

Zugleich erfolgt eine Information an die NKT IFK zur ggf. Abgabe des BewAs.

4. Inkrafttreten

Die Geschäftsanweisung in der Fassung vom 25.07.2016 wird aufgehoben und durch die Fassung vom 01.11.2023 ersetzt. Die Geschäftsanweisung tritt ab dem 01.02.2024 in Kraft und gilt bis auf weiteres.



Thorsten Spinn – Geschäftsführer Jobcenter Bremen

