

Geschäftsanweisung 10/2016

Neukundenprozess

Vom 25.07.2016 / Änderung vom 11.12.2017 / Änderung vom 12.07.2018

Inhaltsverzeichnis

I. Ausgangssituation	2
II. Lösung	2
1. Aufbauorganisation	2
2. Definition „Neukunde“	3
3. Prozessschritte	3
3.1 Zugang/Erstkontakt	4
3.2 Vorprüfung der Anspruchsvoraussetzungen	5
3.3 Datenerfassung STEP / VerBIS, Aushändigung der Antragsunterlagen, Terminierung	6
3.4 Erstgespräch IFK.....	8
3.5 Antragsannahme	9
3.6 Akten- bzw. Fallabgabe	9
4. Sonstiges.....	10
III. Inkrafttreten	10

I. Ausgangssituation

Aufgabe der Grundsicherung ist es, jeden erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (eLb) qualifiziert, umfassend und entsprechend seiner individuellen Bedürfnisse mit dem Ziel der Eingliederung in Arbeit und / oder Ausbildung zu unterstützen sowie die Leistungserbringung rechtmäßig und zeitnah zu gewährleisten.

Eine strukturierte Neukundensteuerung unterstützt dabei die Vermittlungsprozesse im Sinne der geschäftspolitischen Zielerreichung (Integrationsquote) und trägt zur Qualitätssteigerung des Antragsprozesses (MDS) 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, den Kunden 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 Termingestaltung sorgt damit für eine höhere Verbindlichkeit auf beiden Seiten. Ein an diesen Zielen ausgerichteter Prozess weist insofern zugleich eine hohe Kundenorientierung auf.

Ziel dieser Geschäftsanweisung ist es deshalb, für alle Kundinnen und Kunden des Jobcenters Bremen einen einheitlichen Neukundenprozess und für die Mitarbeitenden eine eindeutige Aufgabenverteilung zu definieren. Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten werden konkret dargelegt.

II. Lösung

1. Aufbauorganisation

Im Bereich der Eingangszone/ Empfang erfolgt kein spezialisierter Einsatz von Mitarbeitenden, sondern eine rotierende Zuständigkeit für die Neukundinnen und –kunden (Empfang und Backoffice), die dezentral festgelegt/ gesteuert wird.

Sowohl im Bereich Leistungsgewährung als auch Markt und Integration erfolgt der Einsatz spezialisierter SB/ **FA** LG bzw. IFK (Ü24). Diese sind organisatorisch und räumlich zusammenzulegen, wobei die fachliche und dienstrechtliche Führung bei jeweils einer TL LG und einer TL M&I pro Geschäftsstelle verbleibt.

Die Verweildauer der Neukundinnen und Neukunden bei den spezialisierten Mitarbeitenden ist bis zur Erstellung des Leistungsbescheides befristet. Danach erfolgt eine Übergabe an die regulären Teams. Sollte der Leistungsbescheid 6 Wochen nach Antragsstellung noch nicht vorliegen, erfolgt eine Abgabe des BewA's an das dann zuständige AV-Team, während die Leistungsakte bei den spezialisierten Mitarbeitenden der Leistungsgewährung verbleibt.

2. Definition „Neukunde“

2.1 Folgende Kundinnen und Kunden werden in den Neukundenprozess einbezogen:

- Kundinnen und Kunden mit einer Unterbrechung des Leistungsbezugs in ALLEGRO von mehr als 182¹ Kalendertagen
- Kundinnen und Kunden ohne vorherigen Leistungsbezug
- Zuzüge aus einem Jobcenter außerhalb der Zuständigkeit des Jobcenters Bremen, wobei die Prüfung von entsprechenden Mietangeboten in den regulären LG Teams erfolgt.

2.2. Folgende Kundinnen und Kunden werden nicht in den Neukundenprozess einbezogen:

Einzug in eine BG, Kundinnen bei Einzug in ein Frauenhaus, Durchreisende

Diese Kundinnen und Kunden werden von den regulären LG und M&I Teams betreut.

Personen, die weniger als 182 Kalendertage aus dem Leistungsbezug ausgeschieden sind (z.B. im Fall von Trennung, U25 bei Genehmigung eigener Wohnraum mit vorherigem Leistungsbezug in BG der Eltern (siehe GA JBA), Vollendung des 25 Lj.), sind keine Neukunden. Diese (Weiterbewilligungs-)Anträge werden durch das Team Eingangszone aufgenommen bzw. der Fragebogen Auszug U25 ausgehändigt (siehe unter 3.3. b)) und die Daten dort vervollständigt. Es erfolgt eine Information per E-Mail an das Teampostfach des Bestandsteams, die für die entsprechende Kundin/ den entsprechenden Kunden zuständig ist.

3. Prozessschritte

Eine Grobübersicht über die geplanten Prozessschritte ist in folgender Grafik enthalten:



Ablaufplan_NK-Proz
ess.pdf

Dokumentiert wird der Prozess auf dem Laufzettel Neuantragsstellung AlgII. Dieser ist nach jedem der folgenden Prozessschritte per E-Mail ausgefüllt an die nächste Organisationseinheit weiterzuleiten. Nach der Antragsbescheidung wird dieser zur Leistungsakte genommen.

¹ Definition laut Mindeststandards



Neukunden -
Laufzettel.docx

3.1 Zugang/Erstkontakt (EZ)

Persönliche Antragsstellung:

Die Neukundinnen und Neukunden sind durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Empfang der Eingangszone zu identifizieren.

An dieser Stelle erfolgen die Klärung des Anliegens (Neuantragstellung), die Prüfung der regionalen Zuständigkeit der Geschäftsstelle und **die Anlage eines Rumpf-BewA's (Erfassung Stammdaten und VerBIS-Vermerk).**

Zudem wird entschieden, ob es sich um einen komplexen oder einfachen Fall handelt. Bei komplexen Fällen (z.B. EU-Bürger ohne Daueraufenthalt bei unklarem AN-Status, Drittstaatenangehörige mit unklarem Aufenthaltstitel, temporäre BG's, Alleinerziehende, KÜ mit Eigenanteil, Auszug U25 ohne vorherigen Leistungsbezug, hohes Einkommen (auch Haftentlassene), vorrangige Ansprüche) erfolgt grundsätzlich eine Weiterleitung an die spezialisierten SB der Leistungsgewährung über die Kundensteuerung mit dem Laufzettel Neuantragstellung AlgII (per E-Mail) (siehe 3.) zur Vorprüfung der Anspruchsvoraussetzungen. Den Kundinnen und Kunden wird zudem die Übersicht über die Mitglieder der Bedarfs-/Haushaltsgemeinschaft sowie der Anmeldebogen Arbeitsvermittlung ausgehändigt.



Übersicht_BG-HG-Mit
glieder.doc



Anmeldebogen
Arbeitsvermittlung.dc

„Einfache“ Fälle (z.B. Aufstocker, Niederlassungserlaubnis, kein Einkommen) werden direkt an das Backoffice überstellt. Dort erfolgt die Datenaufnahme, Aushändigung der Antragunterlagen und Terminierung Erstgespräch und Antragsabgabe (siehe 3.3). Zudem erhalten die Kundinnen und Kunden die Übersicht über die Mitglieder der Bedarfs-/Haushaltsgemeinschaft und den Anmeldebogen zur Arbeitsvermittlung (siehe oben).

In Zweifelsfällen/ bei Unsicherheiten, ob ein komplexer Fall vorliegt, kann ebenso eine Weiterleitung zur Vorprüfung ggf. nach Rücksprache mit SB LG erfolgen.

Bei einer großen Anzahl von Neuantragstellenden ist die Vorprüfung der Anspruchsvoraussetzungen ggf. auf den nächsten Arbeitstag, möglichst außerhalb der Sprechzeiten, über den ATV-Kalender der Eingangszone zu terminieren (Ausnahmefall).

Ausnahmen zur persönlichen Antragsstellung:

Sollte eine Antragsstellung nicht persönlich in der Eingangszone der zuständigen Geschäftsstelle, sondern schriftlich oder telefonisch bzw. in der EZ der JBA erfolgen, ist wie folgt zu verfahren.

Antragsstellung in der EZ der JBA:

- Anlage eines Rumpf-BewA's (Erfassung Stammdaten und VerBIS-Vermerk)
- Aushändigung des u.a. Mitwirkungsschreibens
- Information per E-Mail an das Teampostfach der EZ der zuständigen Geschäftsstelle bzw. ZAF inkl. Übersendung des Mitwirkungsschreibens

Schriftliche Antragsstellung:

- Übersendung eines Mitwirkungsschreibens zusammen mit den bisher eingereichten (Antrags-)unterlagen
- Aufforderung zur persönlichen Vorsprache mit kompletten Unterlagen inkl. Fristsetzung durch die EZ.



Mitwirkung_telefonische_schriftliche_Antr

Telefonische Antragsstellung:

- Versendung Antragsunterlagen inkl. Mitwirkungsschreiben (siehe schriftliche Antragsstellung) mit Aufforderung zur persönlichen Meldung inkl. Fristsetzung durch Service Center (SC)
- Ticket an EZ durch SC

Sollten diese Kundinnen und Kunden sich nicht persönlich melden bzw. den Antrag nicht einsenden, ist durch die SB LG im NK-Prozess ein Standarddatensatz in ALLEGRO (ohne Aktenanlage) anzulegen sowie ein Versagungsbescheid zu versenden. Eine Kopie des Bescheides ist in einem Ordner der Leistungsgewährung nach Jahren und Alphabet abzulegen.

3.2 Vorprüfung der Anspruchsvoraussetzungen (SB LG NK-Prozess) (nur für komplexe Fälle siehe 3.1)

Hierzu gehört zunächst die Identifikation aller BG-Mitglieder, die Feststellung der Hilfebedürftigkeit (Berücksichtigung von Einkommen, Vermögen), die Identifikation vorrangiger Leistungsansprüche und die Zugangsberechtigung (§ 7 SGB II), die Beratung bzgl. der Anspruchsvoraussetzungen bei U25jährigen mit Wunsch auf eigenen Wohnraum bei Kundinnen und Kunden ohne vorherigen AlgII-Bezug sowie eine erste Prüfung des AN-Status

bzw. Selbständigen-Status bei EU-Bürgerinnen und –Bürgern (siehe [Fachliche Weisung 01/2017 EU-Bürger/innen](#)) sowie ggf. Anforderung weiterer Unterlagen anhand des Laufzettels und ggf. der Berechnungshilfe. Sofern vorrangige Leistungsansprüche bestehen, ist der Kunde über das Erfordernis einer umgehenden Antragstellung zu informieren und über das entsprechende Mitwirkungsschreiben (ALLEGRO) dazu aufzufordern.



Tabelle von Z
Eigene Dateien 1607

Sofern ein voraussichtlicher Leistungsanspruch festgestellt wurde (oder der Kunde auf einer Antragstellung Alg II besteht), ist dieser über die Kundensteuerung an den Backofficebereich der Eingangszone weiterzuleiten inkl. der Antragsunterlagen, der Übersicht über die BG-/ HG Mitglieder und der Checkliste in der Berechnungshilfe, auf der die einzureichenden Antragsunterlagen vermerkt sind. Eine kurzfristige Terminierung ist zu prüfen. **Das Ergebnis der Vorprüfung ist in einem VerBIS-Vermerk zu dokumentieren.**

Wird auf eine Antragsstellung verzichtet, so ist eine entsprechende Erklärung (Zentrale BK-Vorlagen: Erklärung – Rücknahme) von der Kundin/ dem Kunden zu unterzeichnen. **Sollte die Verzichtserklärung nicht unterschrieben werden, ist hierüber ein VerBIS-Vermerk zu erstellen und auszudrucken. Er wird zusammen mit allen** Verzichtserklärung und Vorprüfbögen in einem Ordner nach Jahren und Alphabet **im Bereich der Leistungsgewährung im NK-Prozess abgelegt.**

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

- a) der Verzichte (siehe oben)
- b) **aller Versagungen** nach nicht erfolgter pers. Meldung bei telefonischer bzw. schriftlicher Antragsstellung (siehe 3.1 Ausnahmen zur persönlichen Antragsstellung) **und nach persönlicher Antragsstellung (z.B. bei fehlender Mitwirkung)**
- c) **Ablehnungsbescheide, die nicht aus Allegro generiert werden (Ablehnung EU-Neuantrag, KIZ, Wohngeld Ablehnungsbescheid SGB II)**

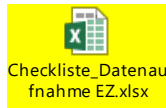
3.3 Datenerfassung STEP / VerBIS, Aushändigung der Antragsunterlagen, Terminierung (EZ)

a) Im Backoffice-Bereich der Eingangszone sind folgende Daten in STEP / VerBIS zu erfassen:

Voraussichtlicher Anspruch:

- **Datenerfassung bzw. –aktualisierung in STEP für alle BG-Mitglieder,**

- Erfassung bzw. Aktualisierung der Stammdaten in VerBIS für sämtliche BG-Mitglieder, die älter als 14 Jahre sind



b) Aushändigung der Antragsunterlagen:

- Aushändigung der Antragsunterlagen: entweder derjenigen, die durch die Sachbearbeitung der Vorprüfung an die EZ weitergeleitet wurden oder in Eigenregie durch die EZ (bei Fällen ohne Vorprüfung) sowie des Mitwirkungsschreibens Antragsabgabe und der ausgefüllten Checkliste



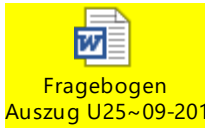
Mitwirkungsschreiben
_persönliche_Antrags

- Ggf. Aushändigung des Fragebogens Selbstständige



Fragebogen
Selbstständige NKP.doc

- Ggf. Aushändigung des Fragebogens eigener Wohnraum U25



- Ggf. Aushändigung der EU-Ausländer Checkliste Antragstellung



c) Terminierung Erstgespräch IFK

- Terminierung aller BG-Mitglieder > 24 Jahre sowie U25 mit Berufsabschluss in ATV bei der zuständigen IFK des NK-Teams möglichst innerhalb von 7 KT (mind. innerhalb der MDS), Dauer des Erstgesprächs 70 min.

Aushändigung bzw. Zusendung der Einladung mit RfB sowie des Anmeldebogens Arbeitsvermittlung



Anmeldebogen
Arbeitsvermittlung.dc

- Terminierung U25 für alle BG-Mitglieder U25 mit Ausnahme von Schülerinnen/ Schülern bzw. Auszubildenden analog der o.g. Frist und Zeitfenster bei zust. IFK JBA in ATV inkl. Aushändigung/ Zusendung der Einladung und des Anmeldebogens

Arbeitsvermittlung. Sollte keine zeitnahe (siehe oben unter Terminierung Ü25) Terminvergabe bei der zuständigen IFK bzw. bei dessen Vertretung möglich sein, ist ein Ticket an das Teampostfach zu versenden.

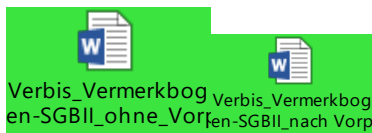
- Schülerinnen/ Schüler und Auszubildende: Versendung des Laufzettels per E-Mail an das Teampostfach des Teams der/ des zust. Bewerberbetreuerin/ Bewerberbetreuers

d) Terminierung Antragsabgabe LG

- Terminierung Antragsannahme für BG möglichst taggleich mit Erstgespräch IFK in ATV, sonst nach Erstgespräch IFK sowie Eintragung des Termins auf dem Mitwirkungsschreiben Antragsabgabe (siehe oben), Dauer des Termins 60 min., möglichst bei SB, die/ der die Vorprüfung durchgeführt hat.

⇒ Sollte ein Sprachmittler für das Erstgespräch sowie den Termin zur Antragsabgabe erforderlich sein, erfolgt eine Info an die IFK und LG.

e) Erstellung eines standardisierten Vermerks im Datensatz des Antragsstellenden



3.4 Erstgespräch IFK NKP

- Ergänzung des BewA's und des Stellengesuchs anhand [Checkliste Erstgespräch](#)
- EU-Bürgerinnen/ EU-Bürger:
 - Ggf. Einleitung des [Verfahrens zur Überprüfung](#) der Unfreiwilligkeit der Arbeitslosigkeit
 - Prüfung AN-Status/ Status Selbständigkeit (siehe [Fachliche Weisung 01/2017 EU-Bürger/innen](#)): Befragung zum Arbeitsverhältnis gemäß der Anlagen 2-4 der [Arbeitshilfe](#)
- Ggf. Sanktionsprüfung bei Vorliegen Sperrzeit Agentur für Arbeit bzw. Sperrzeittatbestand
- Abgabe folgender BewA's nach Aufnahme aller Daten (ohne Abschluss EinV) an spezialisierte IFK bzw. die IFK, die zuvor zuständig war: Selbständige, Reha/Schwerbehinderte, Kundinnen und Kunden nach geförderter Beschäftigung ohne Beiträge zur Arbeitslosenversicherung (z.B. FAV)
- Durchführung 4PM
- Grundsätzlich: Aushändigung Zugangsdaten Jobbörse zur eigenständigen Überarbeitung bzw. Überarbeitung beim Träger inkl. Vereinbarung in EinV
- Prüfung Zuweisung Maßnahme (z.B. Werkakademie)
- Information über während des AlgII-Bezugs bestehenden Rechte und Pflichten
- Abschluss EinV

- Ggf. Weiterleitung des Fragebogens „Selbstständige“ an LG
- Vereinbarung eines Folgetermins, bei einer Verbleibdauer von mind. einem Monat im NKP vor Abgabe Beratungs- und Integrationsteam/ Jobteam (Inhalt: Überprüfung der Bewerbungsunterlagen, ggf. der Überprüfung der hochgeladenen Bewerbungsunterlagen in VerBIS)

3.5 Antragsannahme

Die Antragsannahme und Bearbeitung sollte möglichst durch die/den SB erfolgen, die/ der auch die Vorprüfung (siehe 3.2) vorgenommen hat.

- Letztliche Entscheidung hinsichtlich der Anspruchsvoraussetzungen nach § 7 SGB II inkl. Entscheidung bzgl. des Vorliegen des AN-Status bzw. Status Selbständige bei EU-Bürgern unter Berücksichtigung des Ergebnisses des Erstgesprächs inkl. Befragung durch die IFK
- Überprüfung des Antrags auf Vollständigkeit und Bearbeitungsreife
- Anlage Leistungsfall ALLEGRO
- bei unterhaltsrechtlichem Bezug (in jedem Fall bei Alleinerziehenden) und voraussichtlichem Leistungsanspruch: Weiterleitung der Anlage UH an die zentrale Unterhaltsheranziehung zur weiteren Prüfung
- Bearbeitung und Prüfung des Leistungsfalls (das heißt sachlich und rechnerisch) inkl. Feststellung und zeitnahe Anordnung im NK-Prozess
- Dokumentation der Entscheidung in VerBIS über einen „Allgemeinen Vermerk“ und eine unterminierte Aufgabe, inkl. Erfassung der vorgelegten Aufenthaltstitel in STEP, sofern diese noch nicht vorgelegen haben
- [ggf. Mitteilung nach § 18a SGB II an AA \(„Aufstocker“\)](#)
- ggf. Weiterleitung des Fragebogens Selbstständige an selbständigen IFK, die Kd. in Zukunft betreuen wird
- Ggf. Weiterleitung von Schulbescheinigungen in Kopie an EZ JBA (111.JC)
- Ggf. Vereinbarung eines Folgetermins
- Laufzettel zur eAkte

3.6 Akten- bzw. Fallabgabe

Aktenführung verbleibt bis zur Erstellung des Leistungsbescheides bei den für den NK-Prozess verantwortlichen Mitarbeitenden. In dieser Zeit wird die Akte vollumfänglich im Neukundenteam bearbeitet. Dann erfolgt die Abgabe an das reguläre Leistungsteam - bezüglich der Aktenabgabe erfolgt die Bearbeitung analog der [GdA](#) Punkt 7 - sowie eine Information an die NK-IFK zur Abgabe des BewA's an Beratungs- und Integrationsteam bzw. Jobteam. Wird Widerspruch gegen den Bescheid des NKT eingelegt, wird die Akte zur

Stellungnahme / Abhilfe an das NKT zurückgegeben. Nach Bearbeitung des WS erfolgt die weitere Bearbeitung im regulären Leistungsteam.

Sollte der Leistungsbescheid 6 Wochen nach Antragsstellung noch nicht vorliegen, verbleibt die Leistungsakte bei den spezialisierten Mitarbeitenden der Leistungsgewährung, während das BewA an das dann zuständige AV-Team abgegeben wird.

Bei der der Abgabe des BewA's sind folgende Kriterien zu prüfen:



Checkliste_Datenqu
alität_NKP.xlsx

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

4. Sonstiges

Zusätzlich zur Bewerberbetreuung gehört die Maßnahmebetreuung der Werkakademie der jeweiligen Geschäftsstelle.

Bei freien Kapazitäten bzw. Unterstützungsbedarfen können Unterstützungsarbeiten für bzw. durch die regulären Teams erfolgen. Eine Festlegung erfolgt durch die zuständige TLL und TLI nach Absprache mit GstL.

III. Inkrafttreten

Die Geschäftsanweisung 02/2013 verliert mit Inkrafttreten dieser Geschäftsanweisung ihre Gültigkeit.

Die Geschäftsanweisung tritt ab sofort in Kraft und gilt bis auf weiteres.

Bremen, den 11.09.2017

Susanne Ahlers

Geschäftsführerin Jobcenter Bremen