

Januar 2020

# Zugangssteuerung SGB II

## Handbuch Neukundenprozess SGB II

---

Beschreibung der Prozessphasen und  
Darstellung von Praxisbeispielen

---

## **Impressum:**

### **Zentrale der Bundesagentur für Arbeit**

Anschrift:

Regensburger Straße 104

90478 Nürnberg

Telefon (0911) 179-0

Telefax (0911) 179-2123

Integration und Beratung – Schwerpunkt Jobcenter

Fachbereich AM33

## Inhalt

1.	Einleitung .....	6
1.1.	<b>Vorteile einer strukturierten Neukundensteuerung .....</b>	<b>6</b>
2.	Zentrale Regelungsbedarfe .....	7
2.1.	<b>Antragseingänge ohne Kundenvorsprache .....</b>	<b>7</b>
2.2.	<b>Schnittstellen regeln .....</b>	<b>7</b>
2.3.	<b>Terminierte Beratung .....</b>	<b>7</b>
2.4.	<b>Empfehlung Mindeststandards .....</b>	<b>8</b>
241.	<b>Mitarbeiterqualifizierung .....</b>	<b>8</b>
242.	<b>Termintreue .....</b>	<b>8</b>
3.	Der Neukundenprozess allgemein.....	9
3.1.	<b>Definition „Neukunde“ .....</b>	<b>9</b>
3.1.1.	<b>Kundinnen und Kunden, die der Profillage I oder Profillage Z zuzuordnen sind .....</b>	<b>9</b>
3.1.2.	<b>Personen, die einen Tatbestand nach § 10 SGB II erfüllen .....</b>	<b>9</b>
3.2.	<b>Definition „Neukundenprozess“ .....</b>	<b>10</b>
3.3.	<b>Überblick Prozessphasen .....</b>	<b>10</b>
3.4.	<b>Frühzeitige Aktivierung im Neukundenprozess SGB II vor Entscheidung über die Hilfebedürftigkeit.....</b>	<b>12</b>
4.	Der Neukundenprozess im Detail .....	12
4.1.	<b>Zugang/Erstkontakt.....</b>	<b>12</b>
4.1.1.	<b>Beschreibung der Prozessphase .....</b>	<b>12</b>
4.1.2.	<b>Aufgaben .....</b>	<b>12</b>
4.1.3.	<b>Arbeitsmittel .....</b>	<b>13</b>
4.1.4.	<b>Prozessunterstützer.....</b>	<b>13</b>
4.1.5.	<b>Organisationseinheiten .....</b>	<b>13</b>
4.1.6.	<b>Hinweise für Führungskräfte.....</b>	<b>14</b>
4.2.	<b>Datenerfassung, Datenaktualisierung, Kundenspezifizierung .....</b>	<b>14</b>
4.2.1.	<b>Beschreibung der Prozessphase .....</b>	<b>14</b>
4.2.2.	<b>Aufgaben .....</b>	<b>15</b>
4.2.3.	<b>Arbeitsmittel .....</b>	<b>17</b>
4.2.4.	<b>Prozessunterstützer.....</b>	<b>17</b>
4.2.5.	<b>Organisationseinheiten .....</b>	<b>17</b>
4.2.6.	<b>Hinweise für Führungskräfte .....</b>	<b>23</b>
4.3.	<b>Qualifizierte Antragsausgabe .....</b>	<b>24</b>
4.3.1.	<b>Beschreibung der Prozessphase .....</b>	<b>24</b>

432.	Aufgaben .....	24
433.	Arbeitsmittel .....	26
434.	Prozessunterstützer.....	27
435.	Organisationseinheiten .....	27
436.	Hinweise für Führungskräfte.....	29
4.4.	Erstgespräch 4PM .....	29
441.	Beschreibung der Prozessphase .....	29
442.	Aufgaben .....	29
443.	Arbeitsmittel .....	31
444.	Prozessunterstützer.....	31
445.	Organisationseinheiten .....	31
446.	Hinweise für Führungskräfte.....	32
4.5.	Antragsabgabe .....	33
451.	Beschreibung der Prozessphase .....	33
452.	Aufgaben .....	33
453.	Arbeitsmittel .....	33
454.	Prozessunterstützer.....	33
455.	Organisationseinheiten .....	33
456.	Hinweise für Führungskräfte.....	35
4.6.	Antragsbearbeitung mit Entscheidung .....	35
461.	Beschreibung der Prozessphase .....	35
462.	Aufgaben .....	35
463.	Arbeitsmittel .....	35
464.	Prozessunterstützer.....	36
465.	Organisationseinheiten .....	36
466.	Hinweise für Führungskräfte.....	37
5.	Hinweise .....	37
5.1.	Hinweise zur qualifizierten Antragsausgabe / terminierten Antragsabgabe .....	37
511.	Rechtliche Ausgangssituation .....	37
512.	Zielsetzung .....	37
513.	Umsetzung der qualifizierten Antragsausgabe und terminierten Antragsabgabe .....	38
514.	Nachverfolgung nicht eingereichter Anträge/nicht wahrgenommener Termine .....	39
5.2.	Leistungsprofiling .....	40
5.3.	Zusammenarbeit mit der AA .....	41
6.	Abkürzungsverzeichnis .....	42
7.	Anlagen.....	44

# 1. Einleitung

Das Handbuch „Neukundenprozess SGB II“ gibt einen Überblick über die einzelnen Phasen des Neukundenprozesses und soll die Führungskräfte bei der Einführung oder Verbesserung einer systematischen Neukundenbetreuung unterstützen.

Ziel des Handbuches ist es nicht, einen einzelnen Referenzprozess zu beschreiben. Vielmehr soll durch die Darstellung modularer Ausgestaltungsmöglichkeiten einzelner Prozessphasen der Besonderheit Rechnung getragen werden, dass die gemeinsamen Einrichtungen (gE) sehr unterschiedlich organisiert sind und auch bereits in der Vergangenheit zahlreiche erfolgreiche Prozesse entwickelt und umgesetzt haben.

Da das Handbuch Aufgabeninhalte unabhängig von der ausführenden Organisationseinheit beschreibt, kann es Tipps und Anregungen geben, wie die Aufbau- und Ablauforganisation vor Ort verbessert werden kann. Die Einzelhinweise haben Empfehlungscharakter, die in ihrer Ausgestaltung auf die konkreten örtlichen Verhältnisse übertragen werden müssen.

Das Handbuch geht grundsätzlich vom Vorhandensein einer „Eingangszone“ mit vorgelagertem Empfang sowie einer getrennten Aufgabenerledigung zwischen Vermittlung und Leistungsgewährung aus, da sich diese funktionale Gliederung aufgrund der bestehenden Prozesszusammenhänge bewährt hat.

Grundsätzlich sind die im Handbuch beschriebenen Module auch in anderen Organisationsvarianten umsetzbar, da es zunächst die Aufgabeninhalte des Prozessschrittes beschreibt und erst in einem zweiten Schritt auf mögliche durchführende Organisationseinheiten eingeht. Nicht zuletzt die verschiedenen Prozessenerhebungen in gE und Agenturen, welche das Projekt „Weiterentwicklung SGB II und SGB III“ zur Entwicklung des Handbuches durchgeführt haben, haben gezeigt, dass eine Trennung von Vermittlung und Leistungsgewährung sowie das Vorschalten einer koordinierenden Stelle, wie einer Eingangszone, deutlich zur Entlastung der Integrationsfachkräfte und Leistungssachbearbeitung beiträgt, so dass diese sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können.

## 1.1. Vorteile einer strukturierten Neukundensteuerung

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

Sie ist jedoch nur dort möglich, wo ein definierter und geordneter organisatorischer Rahmen existiert. Dies gilt umso mehr bei einem so schnittstellenintensiven und komplexen Prozess wie der Neukundensteuerung. Je mehr Personen an der Aufgabenerledigung beteiligt sind, umso wichtiger ist es, Zuständigkeiten und Kompetenzen eindeutig zu definieren und gegeneinander abzugrenzen. Fachliche und organisatorische Verantwortlichkeiten müssen festgelegt und allen beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verdeutlicht werden: jede bzw. jeder am Prozess beteiligte Mitarbeiterin und beteiligter Mitarbeiter muss ihren bzw. seinen eigenen Beitrag (er)kennen.

Durch eine stringente Kundensteuerung mit einem klar definierten und strukturierten Verfahrensablauf gelingt es, den Kundinnen und 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.

## 2. Zentrale Regelungsbedarfe

Im Rahmen der Prozessbeobachtung in gE wurden zentrale, oft nicht nur für den Neukundenprozess relevante, Regelungsbedarfe identifiziert. Diese werden vorangestellt.

### 2.1. Antragseingänge ohne Kundenvorsprache

Es wird dringend empfohlen, Verfahrensregelungen zum Umgang mit Anträgen ohne Kundenvorsprache (telefonisch, postalisch, online, nach Aushändigung durch nicht zuständige Träger) zu treffen, damit auch diese Kundinnen und Kunden schnellstmöglich aktiviert werden können. Dabei sollte Folgendes berücksichtigt werden:

- ◆ Anlage Datensatz in VerBIS
- ◆ Historienvermerk über Antragstellung
- ◆ AV-Anmeldung im Status „asu“ in VerBIS
- ◆ Hinweis auf umgehende persönliche Meldung
- ◆ Nachhaltung des Erscheinens (z.B. durch Aufgaben in VerBIS)

### 2.2. Schnittstellen regeln

Zugunsten einer hohen Prozesssicherheit wird die Erarbeitung eines Schnittstellenpapiers zu nachgelagerten Einheiten (Eingangszone/Leistung/Vermittlung), nicht nur im Neukundenprozess empfohlen, um eine klare Aufgabenabgrenzung und qualifizierte Kundensteuerung sicherzustellen.

### 2.3. Terminierte Beratung

Die Erfahrung aus der Praxis und die Beobachtung im Rahmen der Erhebungen vor Ort haben bestätigt, dass eine konsequente Terminierung in Vermittlung und Leistungsgewährung vor allem aus Qualitätsgesichtspunkten zu favorisieren ist.

Die Erfüllung des gesetzlichen Auftrages, die Erfüllung des operativen Mindeststandards „Angebot U25“ oder offenkundiger Handlungsbedarf bei ausgewählten Kundengruppen können es davon abweichend aber nötig machen, den sofortigen Zugang zu einer Integrationsfachkraft (IFK) zu ermöglichen.

In diesen Fällen wird die Beratung durch die auch im späteren Integrationsprozess verantwortliche IFK empfohlen.

Die Praxis zeigt jedoch, dass bei der Unterbringung von Eingangszone und IFK in unterschiedlichen Liegenschaften der Sofortzugang zur zuständigen IFK häufig nicht gelingt. In diesen Ausnahmefällen kann die Etablierung eines oder mehrerer Sofortvermittler (je nach Größe der gE) in der Liegenschaft der Eingangszone in Erwägung gezogen werden. Zur Sicherung der Fachlichkeit wird hier eine temporäre Besetzung durch alle IFK der gE nach dem Rotationsprinzip empfohlen.

Aus fachlicher Sicht ist es erforderlich, Kundinnen und Kunden einen Sofortzugang zur IFK und damit ein Erstgespräch im Rahmen des 4PM zu ermöglichen, wenn der Gesetzgeber eine unverzügliche Aktivierung vorsieht, ein offenkundiger Handlungsbedarf in der Schlüsselgruppe Motivation besteht, die Kundinnen und Kunden unverzüglich in Arbeit oder in eine Arbeitsgelegenheit zu vermitteln sind bzw. für Kundinnen und Kunden, bei denen aufgrund unzureichender Sprachkenntnisse an der Teilnahme an einem Integrationskurs hinzuwirken ist.

Typische Zielgruppen:

- ◆ U25 nach § 3 Abs. 2 SGB II
- ◆ Kundinnen und Kunden ohne ausreichende Deutschkenntnisse nach § 3 Abs. 2a SGB II

Darüber hinaus können Personen im Rahmen der Kundenspezifizierung eine unterminierte Beratung erhalten, wenn die Integration in ein Beschäftigungsverhältnis nicht im Vordergrund steht.

- ◆ Berufstätige (voraussichtlich Profillage „I“);
- ◆ Personen, die die Voraussetzungen des §10 SGB II erfüllen, soweit nicht abschließend in der Eingangszone bearbeitet.

Auch in diesen Fällen ist im späteren Integrationsprozess eine Terminierung bei der verantwortlichen IFK zu empfehlen.

## **2.4. Empfehlung Mindeststandards**

Die Definition und die Anforderung an die Erfüllung der operativen Mindeststandards, insbesondere das „Angebot U25“ werden von der frühzeitigen Aktivierung vor Entscheidung über die Hilfebedürftigkeit nicht berührt. Das Angebot U25 muss im Rahmen des qualifizierten Erstgesprächs oder in einem der Erstberatung zeitnah folgenden Termin unter Beachtung der Frist unterbreitet werden. Um den oftmals komplexen Situationen bei Jugendlichen zu entsprechen, ist nahezu das gesamte Instrumentarium an Fördermöglichkeiten der BA – z.B. Vermittlungsvorschläge in Ausbildung, Arbeit, Einschaltung der Fachdienste, flankierende Maßnahmen kommunaler Träger, Maßnahmen zur Ausbildungsvorbereitung und, falls diese Angebote nicht zur Integrationsstrategie passen, AGH – zugelassen. Die angebotene/n Maßnahme/n ist/sind in VerBIS mit dem Beratungsvermerk „Angebot unterbreitet am ...“ zu dokumentieren. (Verweis auf [Information 201606014 vom 20.06.2016 - Operative Mindeststandards SGB II](#)).

### **241. Mitarbeiterqualifizierung**

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Eingangszonen, die für die Terminierung der Kundinnen und Kunden bei der IFK zuständig sind, müssen die Fristen, die zur Erfüllung der Mindeststandards maßgeblich sind, bekannt sein.

Den Integrationsfachkräften müssen diese Fristen ebenso bekannt sein. Darüber hinaus müssen sie die Voraussetzungen kennen, wann ein Mindeststandard als erfüllt gilt.

### **242. Termintreue**

Zur Unterstützung der „Termintreue“, insbesondere bei U25-Kundinnen und -Kunden, sind Verfahrenshinweise und Regelungen erforderlich (z.B. telefonische Terminerinnerung durch SC).

## **3. Der Neukundenprozess allgemein**

### **3.1. Definition „Neukunde“**

Die Definition des Neukunden in diesem Handbuch entspricht der Definition gemäß der operativen Mindeststandards.

Neukundinnen und Neukunden im Sinne dieses Handbuches sind Personen,

- ◆ die das 15. Lebensjahr vollendet und die Altersgrenze nach § 7a SGB II noch nicht erreicht haben,
- ◆ 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.

Die Hilfebedürftigkeit muss noch nicht geklärt sein.

Alle Neukundinnen und 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.

#### **3.1.1. Kundinnen und Kunden, die der Profillage I oder Profillage Z zuzuordnen sind**

In die Profillage „I: Integriert aber weiterhin hilfebedürftig“ werden Kundinnen und 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 der Kundinnen und Kunden richtet sich hier auf die weitere Reduzierung bzw. Beendigung der Hilfebedürftigkeit.

#### **3.1.2. Personen, die einen Tatbestand nach § 10 SGB II erfüllen**

Kundinnen und Kunden, 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.



### 3.2. Definition „Neukundenprozess“

Der Neukundenprozess umfasst den Zeitraum von der rechtlichen Antragstellung bis zur Entscheidung über den Leistungsantrag (Bewilligung bzw. Ablehnung des Leistungsantrags). Er umfasst das Erstgespräch 4PM bei der Integrationsfachkraft (Profiling, Zielfestlegung, Strategieauswahl, Unterbreitung einer Maßnahme für besonders zu aktivierende Kundinnen und Kunden, Angebot U25, Eingliederungsvereinbarung, frühzeitige Aktivierung vor Entscheidung über die Hilfebedürftigkeit).

Stellt der BG-Vorstand Antrag auf ALG II und die weiteren BG-Mitglieder sind bei Antragstellung nicht persönlich vertreten, kann im Rahmen des §37 SGB II und §38 SGB II dennoch eine Erfassung in den IT-Verfahren erfolgen. Hierbei ist es auch möglich, den AV-Status zu vergeben. Bestehen Zweifel an den Angaben, kann binnen einer Woche die Person in Form des Amtsermittlungsgrundsatzes (Aufforderung der Mitwirkung) zur Klärung eingeladen werden. Spätestens in Bezug auf die qualitativen Mindeststandards SGB II sind die Personen gemäß Arbeitshilfe "[Operative Mindeststandards SGB II](#)" binnen 15 Arbeitstagen zum Erstgespräch einzuladen. Hierüber sind die im Vorfeld gemachten Angaben zu verifizieren.

### 3.3. Überblick Prozessphasen

Der Neukundenprozess gliedert sich in sechs Phasen:

#### **Zugang/Erstkontakt**

Eine klar strukturierte Organisation des Erstkontaktes ist die Basis für die weitere effiziente und serviceorientierte Neukundensteuerung. In Abhängigkeit von der Größe und Aufbauorganisation ist der Eingangszone ein Empfangsbereich vorgeschaltet.

#### **Datenerfassung, Datenaktualisierung und Kundenspezifizierung**

Alle Kundendaten müssen vollständig, korrekt und konsistent sein. Sie sind Grundlage für Entscheidungen im Vermittlungsprozess, die korrekte Abbildung der operativen Ergebnisse (u.a. der operativen Mindeststandards) sowie die Darstellung von statistischen Daten und für die Wahrnehmung der Fachaufsicht. Die Kundenspezifizierung (i.S. einer Identifizierung bestimmter Personengruppen) soll baldmöglichst erfolgen, um eine frühzeitige Aktivierung zu gewährleisten.

Der Zugang zum Erstgespräch 4PM muss sichergestellt werden. Er sollte aus Qualitätssichtspunkten terminiert, auf jeden Fall aber bei der zuständigen IFK erfolgen. Außerdem müssen auch alle nicht anwesenden Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft identifiziert und ggf. aktiviert werden.

#### **Qualifizierte Antragsausgabe**

Eine qualifizierte Antragsausgabe bildet die Grundlage für den weiteren Leistungsprozess. Es wird empfohlen, eine leistungsrechtliche Eingangsberatung mit Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit für alle Neukundinnen und Neukunden durchzuführen. In einem weiteren Schritt soll im Interesse der Kundinnen und Kunden der zeitnahe und vollständige Rücklauf der Anträge auf Leistungen der Grundsicherung sichergestellt werden.

#### **Erstgespräch 4PM**

Im Rahmen des Erstgespräches wird mit jeder Kundin und jedem Kunden ein stärken- und potenzialorientiertes Profiling durchgeführt. Es wird eine gemeinsame Zielfestlegung vorgenommen sowie ein gemeinsamer Weg vereinbart, auf welche Weise und in welcher zeitlichen Perspektive das arbeitsmarktliche Ziel in Kooperation von Kunde oder Kundin und der BA erreicht werden soll. Im Sinne der frühzeitigen Aktivierung erfolgt im Erstgespräch die Auswahl der notwendigen Aktivierungsvariante. Der Abschluss einer gemeinsamen Eingliederungsvereinbarung bildet den Startpunkt für die Umsetzung und eine spätere

Nachhaltung der vereinbarten Vorgehensweise. Im Idealfall kann das „Angebot U25“ bereits unterbreitet werden. Empfohlen wird eine Dauer von ca. 60 Minuten inkl. Vor- und Nachbereitungszeit.

### **Antragsabgabe**

Eine terminierte und gut organisierte Antragsabgabe unterstützt einen zeitnahen und vollständigen Rücklauf der Antragsunterlagen für die Bearbeitung und damit in einem weiteren Schritt eine zeitnahe Entscheidung über die Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes.

### **Antragsbearbeitung mit Entscheidung**

Die zeitnahe und abschließende Bearbeitung der gestellten Leistungsanträge stellt den letzten Schritt der Leistungsgewährung im Sinne der operativen Mindeststandards und damit der Steigerung der Kundenzufriedenheit dar.

### **Die einzelnen Prozessphasen werden nachfolgend im Detail entsprechend folgender Gliederung beschrieben:**

#### **Beschreibung der Prozessphase**

Die Beschreibung enthält eine kurze Inhaltliche Zusammenfassung der Prozessphase.

#### **Aufgaben**

Der Punkt „Aufgaben“ umfasst die Darstellung der einzelnen Inhalte und Arbeitsschritte, die in der jeweiligen Prozessphase zur zielgerichteten Betreuung der Kundinnen und Kunden im Neukundenprozess durchgeführt werden sollten.

#### **Arbeitsmittel**

Neben den zu nutzenden IT-Fachverfahren werden unter diesem Gliederungspunkt weitere ergänzend einzusetzende Arbeitsmittel, wie z.B. Checklisten aufgezählt.

#### **Prozessunterstützer**

Hierbei werden unterstützende Arbeitsschritte und Bedingungen zur effektiven Ausgestaltung der Prozessphase beschrieben.

#### **Organisationseinheiten**

Unter dem Gliederungspunkt „Organisationseinheiten“ werden alternative Organisationsformen, in denen die Prozessphase in der gE entsprechend der Gegebenheiten vor Ort ausgeführt werden kann, dargestellt. Zu den einzelnen Ausgestaltungsmöglichkeiten werden die Vorteile der einzelnen Organisationsvarianten aufgezeigt und mögliche Regelungsbedarfe beschrieben.

#### **Hinweise für Führungskräfte**

Dieser Punkt enthält fachliche Hinweise, insbesondere für Führungskräfte zur Nachhaltung und qualitativen Unterstützung der Aufgabenwahrnehmung in der jeweiligen Prozessphase.

### **3.4. Frühzeitige Aktivierung im Neukundenprozess SGB II vor Entscheidung über die Hilfebedürftigkeit**

Die frühzeitige Aktivierung in der Phase des Zugangs ist als Teilaspekt des Neukundenprozesses zu verstehen. Er verläuft unter Anwendung des 4PM und binnen der Fristen der operativen Mindeststandards. Die Festlegung der Form der Aktivierung wird durch die Einbindung in das 4PM-konforme Erstgespräch vereinfacht und systematisiert.

Das Erfordernis der frühzeitigen Aktivierung gilt für alle Neukundinnen und Neukunden, die nicht der Profillage „I“ oder „Z“ zuzuordnen sind.

## **4. Der Neukundenprozess im Detail**

### **4.1. Zugang/Erstkontakt**

#### **4.1.1. Beschreibung der Prozessphase**

Eine klar strukturierte Organisation des Erstkontaktes ist die Basis für die weitere effiziente und serviceorientierte Neukundensteuerung. In Abhängigkeit von der Größe und Aufbauorganisation ist der Eingangszone (EZ) ein Empfangsbereich vorgeschaltet.

#### **4.1.2. Aufgaben**

- ◆ kurze Anliegensklärung
- ◆ Identitätsprüfung mittels Personalausweis oder Reisepass mit Meldebescheinigung
- ◆ ggf. Weiterleitung an zuständigen Träger (Agentur für Arbeit, andere gE, zugelassenen kommunalen Träger, Stadt, Landkreis, Sozialamt, Rentenversicherungsträger oder andere)
- ◆ Prüfung der internen Zuständigkeit je nach Zuständigkeitsregelung (z.B. Name, PLZ, BG-/Kundennummer)
- ◆ Prüfung, ob für die Kundin bzw. den Kunden und/oder ihre/seine BG-Mitglieder bereits Kundendaten in STEP gespeichert sind (Premiumsuche)
  - Datensatz vorhanden: Vermerk KD-/BG-Nummer auf dem ggf. auszugebenden Arbeitspaket, Erfassung im Kundensteuerungstool (falls vorhanden, z. B. BEO)
  - Datensatz nicht vorhanden: Eingabe in das Kundensteuerungstool ohne Kundennummer
  - ggf. Anlage Datensatz in STEP/VerBIS (je nach Organisation/Vereinbarung vor Ort) um Antragstellung in der Kundenhistorie dokumentieren zu können
    - Trägerschaft SGB II
    - Anmeldung AV im Status „arbeitsuchend“ (ggf. notwendige Anpassung des AV-Status erfolgt im Rahmen des Erstgespräches durch IFK)
    - Historienvermerk über Antragstellung
- ◆ ggf. Aushändigung des Arbeitspaketes SGB II Teil 1 (auch an alle bei der Meldung anwesenden BG-Mitglieder, die das 15. Lebensjahr bereits vollendet haben)
- ◆ Aushändigung der „Übersicht über die Mitglieder der Bedarfs-/Haushaltsgemeinschaft“ (Anlage 1)
- ◆ Erläuterung des weiteren Vorgehens
- ◆ abhängig von der vorhandenen Ablauforganisation Weiterleitung der Kundin bzw. des Kunden an
  - die EZ/das BackOffice

- die IFK (sollte keine EZ vorhanden sein)
- die zuständige Leistungsstelle/Sachbearbeitung (sollte keine EZ vorhanden sein)

#### 4.1.3. Arbeitsmittel

- ◆ Kundensteuerungstool: IT-unterstützte Kundensteuerung vom Empfang in die Eingangszone, z.B. BEO (Besucher Eingangszonen Organisation)
- ◆ Arbeitspaket SGB II Teil 1 (BK Text-Dokumentenverwaltung)
- ◆ IT-Fachverfahren STEP, VerBIS, E-AKTE, ALLEGRO
- ◆ „Übersicht über die Mitglieder der Bedarfs-/Haushaltsgemeinschaft“ (Anlage 1)

#### 4.1.4. Prozessunterstützer

- ◆ Flexibler Personaleinsatz am Empfang je nach Kundenaufkommen
- ◆ Einsatz von erfahrenen/qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, um eine frühzeitige Zuordnung der Kundinnen und Kunden vornehmen zu können und eine Aktivierung innerhalb der gesetzlichen Fristen/vereinbarten Mindeststandards einzuleiten.

#### 4.1.5. Organisationseinheiten

##### Empfang und Eingangszone vorhanden

Vorteile	Hinweise
Empfang ist zentrale Anlaufstelle mit Filterfunktion	Personaleinsatzplanung flexibel gestalten
Empfang gewährleistet strukturierte Kundensteuerung	„Notfallkonzept“ erforderlich
schnelle Bearbeitung von Kurzanliegen am Empfang möglich, dadurch: Verbesserung der Datenqualität durch zeitliche Entlastung der Eingangszone von Kurzanliegen störungsfreies Arbeiten in den Fachbereichen	

## Nur Eingangszone (ohne Empfang)

Vorteile	Hinweise
Wartezeit am Empfang entfällt	Ungesteuerter Zugang sollte möglichst vermieden werden
	Filterfunktion für Kurzanliegen: Einsatz einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters mit „Empfangsfunktion“
	Störungsfreies Arbeiten ermöglichen, z.B. durch Raumtrennung, Einrichtung von Wartezonen

### 4.1.6. Hinweise für Führungskräfte

- ◆ Im Rahmen der Personaleinsatzplanung sollten frühzeitig Vertretungsregelungen durch die Teamleitung getroffen werden, insbesondere für vorhersehbare personelle Engpässe wie Urlaub, Qualifizierung, Dienstbesprechung, Quartalsende, Feiertag etc.
- ◆ Darüber hinaus sollte ein „Notfallkonzept“ für unvorhersehbare Ereignisse erstellt werden
- ◆ Die Möglichkeit zur „aktiven“ Regulierung von Wartezeiten ist in beiden Organisationsmodellen in erster Linie abhängig von Personalkapazitäten und Zeiten mit erhöhtem Kundenaufkommen

## 4.2. Datenerfassung, Datenaktualisierung, Kundenspezifizierung

### 4.2.1. Beschreibung der Prozessphase

Alle Kundendaten müssen vollständig, korrekt und konsistent sein. Sie sind Grundlage für Entscheidungen im Vermittlungsprozess, die korrekte Abbildung der operativen Ergebnisse (u.a. der operativen Mindeststandards) sowie die Darstellung von statistischen Daten und für die Wahrnehmung der Fachaufsicht.

Die Kundenspezifizierung (i.S. einer Identifizierung bestimmter Personengruppen) soll baldmöglichst erfolgen, um eine frühzeitige Aktivierung zu gewährleisten.

Hinweis: Die Datenerfassung bei Neukundinnen und Neukunden wird im Folgenden auf Grundlage der Nutzung des zentral zur Verfügung gestellten Arbeitspaketes SGB II Teil 1 dargestellt. Sie kann grundsätzlich auch auf andere Weise erfolgen, es muss jedoch sichergestellt werden, dass alle relevanten Daten erhoben werden.

Der Zugang zum Erstgespräch 4PM muss sichergestellt werden. Er sollte aus Qualitätsgesichtspunkten in der Regel terminiert und bei der zuständigen IFK erfolgen. Außerdem müssen auch alle nicht anwesenden Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft identifiziert und ggf. aktiviert werden.

**Prozessunterstützter Reisekostenübernahme:** Für die Einladung zum Erstgespräch können, falls es nicht am Tag der Antragstellung, sondern, wie z.B. mit weiteren Mitgliedern der Bedarfsgemeinschaft, in einem eigenen Termin geführt wird, Reisekosten auch vor Entscheidung über die Hilfebedürftigkeit übernommen werden (§§ 59 SGB II i. V. m. 309 Abs.4 SGB III; siehe hierzu [Weisung 201705005 vom 04.05.2017 – Anpassung der Fachlichen Weisungen zu den §§ 31-31b, 32 und 59 SGB II](#)).

## 4.2.2. Aufgaben

### 4.2.2.1. Datenerfassung, Aktualisierung, Kundenspezifizierung

- ◆ Aufruf des Datensatzes über STEP („Premiumsuche“), ggf. Zusammenführung vorhandener Dubletten
- ◆ ggf. **Neuaufnahme/(Re)Aktualisierung** der Kundendaten in VerBIS durch ggf. Auswertung des Arbeitspaketes SGB II Teil 1 für alle anwesenden BG-Mitglieder:

### SGB II Trägerschaft

- Anmeldung AV im **Status „arbeitsuchend“** (ggf. notwendige Anpassung des AV Status erfolgt im Rahmen des Erstgesprächs durch die IFK)
- Aktualisierung der **Adress- und Kontaktdaten**
- Zuordnung **Hauptbetreuer** - ggf. vorhandene Betreuer anpassen (=>U25 Nebenbetreuer, ggf. bei Aufstocker bzw. Aufstockerin eine Aufgabe in VerBIS setzen)
- Historienvermerk über **Antragstellung** und Aufgabe zur Nachhaltung der Meldung
- bei **Zuzug** aus einer anderen gE und VerBIS-Abmeldung durch den abgebenden Träger: Abmeldung rückgängig machen (i. d. R. nahtlos [Tag nach der Abmeldung]; Klärung im Rahmen des Erstgesprächs bei IFK, ob Leistungen aus vermittlerischer Sicht voraussichtlich nahtlos weiterbewilligt werden können).
- ◆ **Identifizierung/Spezifizierung** bestimmter Personengruppen, um Art und Zeitpunkt des Zugangs zum Erstgespräch 4PM festzulegen, wie z.B.
  - Kundinnen und Kunden, die die Voraussetzungen des **§ 10 SGB II** erfüllen
    - ggf. Vergabe der **Profillage „Z“**, wenn die Kundin bzw. der Kunde eindeutig zu dem nicht zu aktivierenden Personenkreis nach **§ 10 SGB II** zugeordnet werden kann (z. B. Vorlage einer Schulbescheinigung)
    - **Aufgabe** für IFK zur Prüfung der Profillage „Z“
  - Kundinnen und Kunden, die der **Profillage „I“** zuzuordnen sind
  - U25, die die Voraussetzungen des § 10 SGB II nicht erfüllen
  - Ü25, die die Voraussetzungen des § 10 SGB II nicht erfüllen
  - Kundinnen und Kunden mit **offenkundigem Handlungsbedarf** in der Schlüsselgruppe **Motivation**
- ◆ **Arbeitspaket SGB II Teil 2** oder Arbeitspaket SGB II Teil 1 und 2 aushändigen und erläutern (soweit keine oder veraltete Kundendaten und vermittlungsrelevante Daten gespeichert sind und die Erfassung erforderlich ist):
  - Hinweis auf weitere erforderliche Unterlagen (z.B. Nachweis über Schulabschlüsse, berufliche Qualifikationen, Bewerbungsunterlagen, Werdegang, erforderliche Nachweise, Schulbescheinigung)
  - Rückgabe vereinbaren, Vorlage möglichst vor Erstgespräch (Fristsetzung)
- ◆ Alternativ Erhebung aller vermittlungsrelevanten Daten in der Eingangszone oder (soweit keine Eingangszone vorhanden) durch die IFK im Gespräch

### 4.2.2.2. Zugang zur qualifizierten Antragsausgabe

- ◆ Eine Terminierung zur qualifizierten Antragsausgabe kann aus Qualitätsgesichtspunkten sinnvoll sein:
  - Der Termin sollte für Neukundinnen und Neukunden (optional für U25-Kundinnen und

Kunden) vor dem Termin Erstgespräch 4PM liegen, um durch die Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit eine Strategieauswahl im Rahmen der frühzeitigen Aktivierung zu erleichtern

- Anforderung von Nachweisen, soweit ein persönliches Erscheinen in der Terminierungsfrist nicht möglich ist (z. B. Schulbescheinigung, Bestätigung über Krankenhausaufenthalt, etc.)

#### 4.2.2.3. Zugang zum Erstgespräch 4PM

- ◆ Terminierung zum Erstgespräch ist vor allem aus Qualitätsgesichtspunkten zu favorisieren
  - Der Terminierungszeitraum muss sich nach Mindeststandard I.2a „Erstberatung mit Profiling“ richten oder an gesetzlichen Regelungen orientieren
  - Der Termin sollte für Neukundinnen bzw. Neukunden (optional für U25-Kundinnen und Kunden) nach der qualifizierten Antragsausgabe mit Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit liegen
  - Anforderung von Nachweisen, soweit ein persönliches Erscheinen in der Terminierungsfrist nicht möglich ist (z. B. Schulbescheinigung, Bestätigung über Krankenhausaufenthalt, etc.)
- ◆ Ein unterterminiertes Erstgespräch 4PM ist für Kundinnen und Kunden zweckmäßig, die aus besonderen gesetzlichen Gründen, zur Erfüllung der operativen Mindeststandards für den Personenkreis U25 oder für ausgewählte Kundengruppen unverzüglich zu aktivieren sind (vgl. auch 2.3).

#### 4.2.2.4. Identifizieren weiterer BG-Mitglieder

- ◆ **Identifizierung** anhand der „Übersicht über die Mitglieder der Bedarfs-/ Haushaltsgemeinschaft“ (Anlage 1)
- ◆ Premiumsuche in STEP ggf. Zuweisung von Dubletten oder Anlage eines STEP-Datensatzes
- ◆ Aufnahme/Aktualisierung von Kunden- und Stammdaten in VerBIS soweit erforderlich
- ◆ Zuordnung der Kundinnen und Kunden **U25, Ü25, § 10, Profillage „I“**, soweit dies aufgrund von Unterlagen/Aussagen der Antragstellerin bzw. des Antragstellers möglich ist
  - erwerbsfähige BG-Mitglieder, die die Voraussetzungen des **§ 10 SGB II** erfüllen
    - **Vergabe der Profillage „Z“**, wenn die Kundin bzw. der Kunde eindeutig zu dem nicht zu aktivierenden Personenkreis nach **§ 10 SGB II** zugeordnet werden kann (z.B. Vorlage einer Schulbescheinigung)
    - **Aufgabe** für IFK zur Prüfung der Profillage „Z“
- ◆ Aushändigen von Arbeitspaket SGB II Teil 1 und 2 für alle Mitglieder der BG (soweit keine oder veraltete Kundendaten und vermittlungsrelevante Daten gespeichert sind und die Erfassung erforderlich ist)
- ◆ Sicherstellen des Erscheinens aller nicht anwesenden erwerbsfähigen BG-Mitglieder per Einladung

#### Zugang zum Erstgespräch 4PM

- **Terminierung aller erwerbsfähigen BG-Mitglieder** mittels ATV
  - **Terminierungsfristen**, Terminierungszeitraum sollte sich an dem Mindeststandard I.2a „Erstberatung mit Profiling“ orientieren
  - Der Termin sollte für Neukunden (optional U25-Kundinnen und Kunden) nach der qualifizierten Antragsausgabe mit Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit liegen

- Anforderung von **Nachweisen**, soweit ein persönliches Erscheinen in der Terminierungsfrist nicht möglich ist (z. B. Schulbescheinigung, Bestätigung über Krankenhausaufenthalt, etc.)
- Nachhaltung, soweit noch keine Einladung erstellt wird, - durch Aufgabe - ggf. Vermerk unter „Bemerkungen“ in VerBIS beim Antragsteller bzw. der Antragstellerin.

#### **423. Arbeitsmittel**

- ◆ Kundensteuerungstool BEO
- ◆ Terminierungstool ATV
- ◆ STEP, VerBIS, ALLEGRO
- ◆ „Übersicht über die Mitglieder der Bedarfs-/Haushaltsgemeinschaft“ (Anlage 1)
- ◆ Arbeitspaket SGB II Teil 1/Teil 2

#### **424. Prozessunterstützer**

- ◆ Servicecenter SGB II (SC SGB II) zur telefonischen Datenerfassung und Ergänzung/Terminerinnerung im Rahmen des Outbounds („Outbound Call“, siehe auch Hinweis unter Organisationseinheiten)
- ◆ Der Kunde bzw. die Kundin wird an den Termin für das Erstgespräch und die Rückgabe des Arbeitspaketes erinnert (Bewerberdaten können auch erfasst oder konkretisiert werden)
- ◆ BewA-Erfassung und Terminierung für weitere erwerbsfähige BG-Mitglieder über Outbound möglich
- ◆ Organisationseinheiten

#### **425. Organisationseinheiten**

##### **4.2.5.1. Datenerfassung, Datenaktualisierung, Kundenspezifizierung**

Je nach Ablauforganisation kann die Eingabe/Vervollständigung der vermittlungsrelevanten Daten (z.B. Bewerberprofil) durch die EZ, die zuständige IFK oder durch ein SC SGB II erledigt werden. Die Kundenspezifizierung soll baldmöglichst erfolgen, um eine frühzeitige Aktivierung zu gewährleisten.



### Datenerfassung/Kundenspezifizierung durch die Eingangszone

Vorteile	Hinweise
serviceorientiert: die komplette Datenerfassung erfolgt am Tag des Erstkontaktes	Wartezeiten für Kundinnen und Kunden müssen bei Personaleinsatzplanung beachtet werden
Vorbereitung der Integrationsfachkraft (IFK) – Bewerberdaten liegen zum Erstgespräch 4PM bereits vor	Maßnahmen zum rechtzeitigen Rücklauf der vollständigen Arbeitspakete veranlassen (z.B. Outbound Call durch SC SGB II)
Kundenspezifizierung als Voraussetzung für den Zugang zur qualifizierten Antragsausgabe mit Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit für Neukundinnen und Neukunden,	
Überbrückung von Sprachschwierigkeiten ist im direkten Kontakt einfacher	
Entlastung der Fachkräfte	

### Datenerfassung/Kundenspezifizierung durch die zuständige IFK

Vorteile	Hinweise
Qualitativ hochwertige Datenerfassung	Administrative Tätigkeiten werden von Fachkräften durchgeführt
	Weniger Zeit für das Kerngeschäft
	Keine Vorbereitung der IFK auf Erstgespräch möglich
Qualitativ hochwertige und abschließende Kundenspezifizierung	Zeitlich dem Erstgespräch 4PM vorgelagert, da für Neukundinnen und Neukunden zunächst noch Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit erforderlich ist

### Dateneingabe durch das zuständige SC SGB II

Vorteile	Hinweise
Entlastung der Mitarbeiterkapazitäten der Eingangszone	Datenerfassung für geeigneten Kundenkreis möglich (z. B. vorhandene Sprachkompetenz)
Gezielter Einsatz der Mitarbeiterkapazitäten des SC (u. a. in anrufschwachen Zeiten)	Bereitstellung von ausreichenden und kurzfristigen Zeitfenstern durch das SC erforderlich

Vorteile	Hinweise
Persönliche Datenerfassung auch außerhalb der Öffnungszeiten möglich (z. B. für Erwerbsaufstocker)	Identitätsprüfung muss bei erster persönlicher Vorsprache nachgeholt werden
Vorbereitung der IFK – Bewerberdaten liegen zur Erstberatung bereits vor	
Telefonische Erreichbarkeit des Kunden bzw. der Kundin wird überprüft	

#### 4.2.5.2. Zugang zur qualifizierten Antragsausgabe

Beim Zugang zur qualifizierten Antragsausgabe wird grundsätzlich zwischen dem terminierten und einem unterterminierten Zugang unterschieden.

Soweit der Zugang unterterminiert erfolgt - was zur Beschleunigung des Verfahrens beiträgt -, besteht die Möglichkeit, einen Teil der Neukundinnen und Neukunden (**optional für bestimmte Kundengruppen**) zu einem Sachbearbeiter oder Fachassistenten des Leistungsbereichs zu leiten.

#### Terminierter Zugang

Vorteile	Hinweise
Der Einsatz der Mitarbeiterressource ist planbar, für den Mitarbeiter bzw. der Mitarbeiterin entstehen strukturierte Tages- und Arbeitsabläufe	Vorhaltung ausreichender Terminfenster
Kundenströme sind nicht fremdgesteuert	Für Kundinnen und Kunden Mehrfachvorsprachen nötig
Keine oder nur geringe Wartezeiten	Risiko von Meldeversäumnissen/ Terminausfällen bei fehlender Termintreue der Kundinnen und Kunden
Störungsfreie Beratung / Vorprüfung der Hilfebedürftig	Aufbau- und Ablauforganisation auf terminierten Zugang ausrichten (Standards für Terminvergabe festlegen)

## Untermiinierter Zugang

Vorteile	Hinweise
Stärkere Signalwirkung „Fördern und Fordern“ für die Kundin bzw. den Kunden	Lange Wartezeiten bei hohem Kundenaufkommen möglich
Vermeidung von Mehrfachvorsprachen, da Anliegen bei der ersten Vorsprache geklärt werden	Qualitätsverlust durch Zeitdruck bei hohem Publikumsaufkommen (Stressfaktor)
Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit im Rahmen der frühzeitigen Aktivierung vor Termin Erstgespräch 4PM ist gesichert	Kein Zeitverlust, jedoch evtl. wegen fehlender Angaben/Unterlagen keine Prognose möglich

### 4.2.5.3. Zugang zum Erstgespräch 4PM

- ◆ Beim Zugang zum Erstgespräch wird grundsätzlich zwischen dem terminierten und einem unterminierten Zugang unterschieden
- ◆ Der Zugang zum Erstgespräch sollte aus Qualitäts Gesichtspunkten terminiert und bei der zuständigen IFK erfolgen.

Soweit der Zugang unterminiert erfolgt, besteht die Möglichkeit, den Kundinnen und Kunden ohne Termin zu ihrer bzw. seiner zuständigen IFK zu leiten oder eine „Sofortvermittlerin“ bzw. einen „Sofortvermittler“ für einen Teil der Neukundinnen und Neukunden (Angebot U25, Kundinnen und Kunden mit offenkundigem Handlungsbedarf in der Schlüsselgruppe Motivation, Kundinnen und Kunden in Beschäftigungsverhältnissen) zu bestimmen. Zur Sicherung der Fachlichkeit wird hier eine rollierende Besetzung durch alle IFK der gE empfohlen.

## Terminierter Zugang zur zuständigen IFK

Vorteile	Hinweise
Der Einsatz der Beraterressource ist langfristig planbar, für die IFK bestehen strukturierte Tages- und Arbeitsabläufe	Vorhaltung ausreichender Terminfenster zur Unterstützung der MDS
Kundenströme sind nicht fremdgesteuert	Für Kundinnen und Kunden Mehrfachversprachen nötig
Keine oder nur geringe Wartezeiten	Risiko von Meldeversäumnissen/ Terminausfällen bei fehlender Termintreue der Kundinnen und Kunden
Störungsfreie Beratung	Aufbau- und Ablauforganisation auf terminierten Zugang ausrichten (Standards für Terminvergabe festlegen)
Termin zur Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit hat i.d.R. bereits stattgefunden	Voraussetzung für frühzeitige Aktivierung
Hohe Beratungsqualität durch gezielte Vorbereitung auf das Gespräch (Arbeitspaket liegt im Idealfall bereits vor)	
Alle vermittlungsrelevanten Prozesse können ggf. an einem Tag erfolgen: Qualifiziertes Erstgespräch 4PM, Profiling, Zielfestlegung, Strategieauswahl, Eingliederungsvereinbarung Maßnahme Angebot U25 frühzeitige Aktivierung	

### Untermiinierter Zugang zur zuständigen IFK

Vorteile	Hinweise
Stärkere Signalwirkung „Fördern und Fordern“ für den Kunden bzw. die Kundin	Lange Wartezeiten bei hohem Kundenaufkommen möglich
Vermeidung von Mehrfachvorsprachen, da Anliegen bei der ersten Vorsprache geklärt werden	Qualitätsverlust durch Zeitdruck bei hohem Publikumsaufkommen (Stressfaktor)
Optimal zur Erreichung der MDS, sofern ein Erstgespräch 4PM geführt wird	Keine Vorbereitung auf den Fall möglich, frühzeitige Aktivierung wegen fehlender Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit ggf. nur bedingt möglich

### Untermiinierter Zugang zur Sofortvermittlerin bzw. zum Sofortvermittler

Vorteile	Hinweise
Stärkere Signalwirkung „Fördern und Fordern“ für den Kunden bzw. die Kundin	Lange Wartezeiten bei hohem Kundenaufkommen möglich
Vermeidung von Mehrfachvorsprachen, da Anliegen bei der ersten Vorsprache geklärt werden	Qualitätsverlust durch Zeitdruck bei hohem Publikumsaufkommen (Stressfaktor)
Optimal zur Erreichung der MDS, sofern ein Erstgespräch 4PM geführt wird	Keine Vorbereitung auf den Fall möglich, Arbeitspaket nur bedingt einsetzbar, frühzeitige Aktivierung wegen fehlender Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit ggf. nur bedingt möglich
Entlastung der zuständigen IFK	Vorsprache bei nicht zuständiger IFK – Zuständigkeitswechsel nach Erstberatung (Risiko der Doppelerhebung/Qualitätsverlust)

## 4.2.6. Hinweise für Führungskräfte

### Rahmenbedingungen und Einflussfaktoren:

- ◆ Für den Personenkreis der Kundinnen und Kunden mit einem offenkundigem Handlungsbedarf in der Schlüsselgruppe Motivation besteht keine zwingende Notwendigkeit, eine Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit durchzuführen oder die Entscheidung über die Hilfebedürftigkeit mit sonstigen Mitteln zeitlich an die Bewilligung von Förderleistungen anzunähern, da insbesondere hier eine Aktivierung ohne jegliche zeitliche Verzögerung notwendig werden kann  
  
Der Sofortzugang zur qualifizierten Antragsausgabe mit Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit kann sich daher auf die übrigen Neukundinnen und Neukunden, die nicht der Profillage „I“ oder „Z“ zugeordnet sind, beschränken
- ◆ Die Einrichtung einer/eines oder mehrerer Sofortvermittlerinnen und Sofortvermittler (je nach Größe der gE) in der Liegenschaft der EZ stellt eine Alternative dar, wenn der Sofortzugang zur zuständigen IFK aufgrund der Infrastruktur nicht möglich ist
- ◆ Es kann auch sinnvoll sein, einen Sofortzugang zur IFK nur für bestimmte Kundengruppen einzurichten. Dies bietet sich insbesondere für die Kundinnen und Kunden an,
  - denen ein Angebot U25 zu unterbreiten ist
  - die einen offenkundigen Handlungsbedarf in der Schlüsselgruppe Motivation haben
  - die berufstätig sind (voraussichtlich Profillage „I“)
  - die Voraussetzungen des § 10 SGB II erfüllen, soweit nicht abschließend in der EZ bearbeitet
  - alle anderen Kundinnen und Kunden sollten aus Qualitätsgesichtspunkten terminiert werden

### Hinweise zu Mindeststandards

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der EZ, die für die Terminierung der Kundin bzw. des Kunden bei der IFK zuständig sind, müssen die Fristen, die zur Erfüllung der Mindeststandards maßgeblich sind, bekannt sein (Mitarbeiterqualifizierung).

**Zur Erfüllung des operativen Mindeststandards „Erstberatung mit Profiling“ müssen die folgenden Terminierungsfristen eingehalten werden:**

<b>U25</b> , die die Voraussetzungen des § 10 SGB II nicht erfüllen	Termin innerhalb von <b>15 Arbeitstagen</b> nach Antragstellung
<b>Ü25</b> , die die Voraussetzungen des § 10 SGB II nicht erfüllen	Termin innerhalb von <b>15 Arbeitstagen</b> nach Antragstellung

### Rechtskreiswechsel

Für den Kundenkreis der „Rechtskreiswechsler“ müssen mit der Agentur Schnittstellen definiert und detaillierte Absprachen getroffen werden, um eine frühzeitige und möglichst nahtlose Aktivierung der Kundinnen und Kunden sicherzustellen.

Rechtskreiswechsler verbleiben in VerBIS bis zum Ende ihres Alg-Bezuges dem Rechtskreis SGB III zugeordnet. (Verweis auf [Information 20160614 vom 20.06.2016](#), ergänzt durch [Prozessqualität M&I](#) ).

<b>Rechtskreiswechsler U25</b>	Termin innerhalb von <b>15 Arbeitstagen</b> ab ersten Tag nach Auslaufen ihres Alg-Bezuges, wenn Antragstellung Alg II während des Alg-Bezuges erfolgte
<b>Rechtskreiswechsler Ü25</b>	Termin innerhalb von <b>15 Arbeitstagen</b> ab ersten Tag nach Auslaufen ihres Alg-Bezuges, wenn Antragstellung Alg II während des Alg-Bezuges erfolgte

### Personengruppen, die nicht in VerBIS zu erfassen sind

Ein Ziel des Neukundenprozesses SGB II ist die frühzeitige Identifizierung aller BG-Mitglieder. Je früher eine Erfassung der BG-Mitglieder erfolgt, desto gezielter können die Antragstellerin bzw. der Antragsteller und die anderen BG-Mitglieder in den Aktivierungsprozess einbezogen werden.

Es gibt jedoch Kundinnen und Kunden, die zwar Mitglieder der BG sind, aber nicht in VerBIS zu erfassen sind:

- ◆ Jugendliche in der BG, die ihren Bedarf mit eigenen Mitteln/durch eigenes Einkommen vollständig decken (nur ALLEGRO Erfassung)
- ◆ Erwerbsgeminderte und Sozialgeldempfänger bzw. -empfängerinnen:

Lfd Nr.	Leistungsvermögen	Erwerbsminderungsrente	Dauer	Alg II	Sozialgeld/SGB XII	VerBIS-Datensatz/Status
1.	unter 3 Std.	x	ab 6 Mo.		x	nein/Abmeldung
2.	unter 3 Std.	x	bis 6 Mo.	x		ja/§ 10 "nicht gesetzt"
3.	3-6 Std.	x (teilweise)	egal	x		ja/"alo"

## 4.3. Qualifizierte Antragsausgabe

### 4.3.1. Beschreibung der Prozessphase

Eine qualifizierte Antragsausgabe bildet die Grundlage für den weiteren Leistungsprozess. Es ist grundsätzlich eine leistungsrechtliche Eingangsberatung mit Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit für alle Neukundinnen und Neukunden durchzuführen. Es ist jedoch möglich, für ausgewählte Kundengruppen mit offenkundigem Handlungsbedarf (z. B. U25-Kundinnen oder – Kunden) von einer zwingenden Notwendigkeit eine Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit abzusehen oder die Entscheidung über die Hilfebedürftigkeit mit sonstigen Mitteln zeitlich an die Bewilligung von Förderleistungen anzunähern. Dies gilt also für U25-Kundinnen und -Kunden mit einem offenkundigen Handlungsbedarf, da insbesondere hier eine Aktivierung ohne jegliche zeitliche Verzögerung notwendig sein kann. In einem weiteren Schritt soll im Interesse der Kundinnen und Kunden der zeitnahe und vollständige Rücklauf der Anträge auf Leistungen der Grundsicherung sichergestellt werden.

### 4.3.2. Aufgaben

- ◆ Qualifizierte Ausgabe des Antrags auf Alg II
  - Befragung der Kundinnen und Kunden nach der individuellen/persönlichen

Lebenssituation inklusive der ihrer/seiner BG/HG (Anlage 2 - Gesprächsleitfaden)

- Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit für Neukundinnen und Neukunden (optional U25-Kundinnen bzw. –Kunden). Diese dient dem Ausschluss von reinen Beratungsanliegen und der **Prüfung, ob Hilfebedürftigkeit nicht offenkundig ausgeschlossen ist**. Soweit es sich um eine BG handelt, der keine Kinder angehören, kann die **Checkliste zur Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit bei Neukunden** (Anlage 3 / BG ohne Kinder) verwendet werden. Eine Proberechnung kann über ALLEGRO vorgenommen werden. Bedingung dafür ist jedoch, dass alle Personen einen STEP-Datensatz haben. Zwingend zu beachten ist hierbei, dass keine Schriftstücke erstellt werden und der Fall darf nicht angeordnet werden, da der Fall nicht vollständig zurückgesetzt werden kann. Weitere Berechnungshilfen der Familienkasse sind zu finden unter: <https://www.baintranet.de/003/001/013/Seiten/Berechnungshilfe-Kinderzuschlag.aspx>

- Kommt ein Zugang zum System der Grundsicherung bei einer BG, der keine Kinder angehören, offenkundig nicht in Betracht, ist die Antragstellung und der Sachverhalt, den der Kunde oder die Kundin vorträgt zu dokumentieren (o.g. Checkliste mit Unterschrift der Kundin bzw. des Kunden, ggf. Kopie mitgebrachter Unterlagen). Es ist eine Antragsrücknahme durch den Kunden möglich (§ 46 SGB I). Ein Bewilligungs- oder Ablehnungsbescheid kann nur nach vollständiger Anspruchsprüfung mit allen erforderlichen Nachweisen erstellt werden. Ansonsten muss ein Versagungsbescheid erstellt werden (§ 66 SGB I).

**Auf Verlangen des Antragstellers bzw. der Antragstellerin sind die Antragsunterlagen auch dann auszuhändigen, wenn die überschlägige Berechnung ergibt, dass Hilfebedürftigkeit offenkundig nicht vorliegt.**

- Ergibt die Vorprüfung nicht, dass Hilfebedürftigkeit offenkundig ausgeschlossen ist, sind die erforderlichen Antragsunterlagen auszugeben. In diesen Fällen muss im Zweifel bis zu einer abschließenden Entscheidung davon ausgegangen werden, dass Hilfebedürftigkeit voraussichtlich vorliegt.
  - Die auf dieser Grundlage ermittelte Prognose ist unverzüglich an die zuständige IFK weiterzuleiten. Über das detaillierte Vorgehen empfehlen sich Absprachen zwischen den Organisationseinheiten. Das Ergebnis sollte in VerBIS dokumentiert werden.
  - Die Kundin bzw. der Kunde erhält nur die für sie/ ihn relevanten Antragsunterlagen und Ausfüllhinweise.
  - Erläuterung der Antragsunterlagen und Information zu Ausfüllhinweisen.
  - Feststellung besonderer Tatbestände wie Unterhaltssachverhalte/Selbstständigkeit (Einleitung weiterer Maßnahmen - z.B. Information oder Weiterleitung an spezielle Stellen im Leistungsbereich)
  - Hinweis auf alle notwendigen Unterlagen für die Antragsabgabe (Ausgabe der Checkliste als Unterstützung für die Kundin bzw. den Kunden)
- ◆ Bildung der Bedarfs-/Haushaltsgemeinschaft:
    - Überprüfung, ob bereits eine BG existiert (BG-Nummer)
    - Prüfung anhand der “Übersicht über die Mitglieder der Bedarfs-/Haushaltsgemeinschaft“ (Anlage 1 - sollte bereits am Empfang ausgegeben werden – Auflistung aller im Haushalt lebenden Personen)
  - ◆ Information über Mitwirkungspflichten und Rechtsfolgen – z.B. persönliche Meldungen/ Vorlage von Nachweisen (Ausgabe Merkblatt SGB II und Vermerk in VerBIS)
  - ◆ Terminierte Antragsabgabe/Leistungsprofiling
    - Terminierung zur Antragsabgabe unter Berücksichtigung der Situation der Kundin bzw. des Kunden (benötigte Zeit zum Ausfüllen in Abhängigkeit von Komplexität der Antragsunterlagen und beizubringenden Nachweise)



- Festlegung, Suche und Buchung des entsprechenden Terminfensters für die Antragsabgabe unter Durchführung des Leistungsprofilings
- Terminierung zur Antragsabgabe möglichst zeitnah
- ggf. Vergabe der BG-Nummer und Erfassung der Grunddaten in ALLEGRO

### 4.3.3. Arbeitsmittel

#### ◆ **Checkliste:**

Die Checkliste ist eine Zusammenstellung der in der Mehrzahl von Leistungsfällen beizubringenden Unterlagen/Nachweise (keine abschließende Aufzählung). Individuelle Ergänzungen sind zulässig und notwendig.

- ◆ Gesprächsleitfaden/Arbeitshilfe zur qualifizierten Antragsausgabe (Anlage 2)
- ◆ „Übersicht über die Mitglieder der Bedarfs-/Haushaltsgemeinschaft“ (Anlage 1)
- ◆ Hinweisblatt bei unangemessener KdU des kommunalen Trägers
- ◆ Checkliste Vorprüfung Hilfebedürftigkeit (Anlage 3)
- ◆ Merkblatt SGB II
- ◆ Terminierungstool ATV
- ◆ Kundensteuerungstool BEO
- ◆ VerBIS
- ◆ ALLEGRO
- ◆ STEP
- ◆ E-AKTE

#### 4.34. Prozessunterstützer

- ◆ Leistungsprofiling – Terminierung entsprechend der ermittelten Komplexität und Schwierigkeit des Antrags (Zeitfenster z.B. 30/45/60 min – Hinweise 6.2 Leistungsprofiling).
  - Findet Bearbeitung im Beisein der Kundin bzw. des Kunden statt - Terminfenster nach Leistungsprofiling um 30 Minuten erweitern (auf z.B. 60/75/90 min)
- ◆ SC SGB II führt nach Bedarf Outbound Call 2 - 3 Tage vor Antragsabgabetermin durch – Klärung, ob Unterlagen vollständig vorliegen, sowie Terminerinnerung – ggf. neue Terminvereinbarung, soweit das SC SGB II eingekauft wurde
  - Personenbezogene Checkliste über Dokumentenverwaltung in VerBIS einstellen – SC SGB II fragt anhand der Checkliste vollständige Antragsunterlagen ab

#### 4.35. Organisationseinheiten

Je nach Größe, Organisation und in Abhängigkeit vom Kundenaufkommen sowie geschäftspolitischer Zielsetzung der gE kann die Antragsausgabe in verschiedenen Organisationseinheiten erfolgen:

- ◆ Eingangszone
- ◆ Antragservice
- ◆ zuständige Leistungsstelle

#### Eingangszone

##### Antragsausgabe im Rahmen des Erstkontaktes in der EZ

Vorteile	Hinweise
Entlastung Leistungsbereich/Fachkräfte	Ggf. Qualifizierung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie ausreichende Personalausstattung notwendig.  Die Vorprüfung, ob Ausschlussgründe vorliegen und ob das Einkommen den voraussichtlichen Bedarf übersteigen wird, dürfte anhand der „Checkliste zur Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit bei Neukundinnen und Neukunden“ und der Einkommensübersicht auch ohne Akte möglich sein.
Verschiebung standardisierter Tätigkeiten in vorgelagerten Bereich	Ausübung leistungsrechtlicher Aufgaben (Antragsausgabe) bedingt hohe Fachlichkeit
Erledigung des Anliegens an einem Tag	

### Antragsserviceteam

- ◆ dem Leistungsbereich vorgelagertes Team - ausschließlich zur Ausgabe und/oder Abgabe und Bearbeitung von Neuanträgen, sowie Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit im Rahmen der frühzeitigen Aktivierung (räumliche Anbindung an die EZ möglich)
  - Zugang terminiert (kurzfristig innerhalb eines Tages) oder
  - freier Zugang am Tag der Antragstellung mittels Kundensteuerung

Vorteile	Hinweise
Qualitativ hochwertige Auskünfte, Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit und Ausgabe der Antragsunterlagen	Detaillierte Regelung von Schnittstellen und Übergaben zwischen EZ , Antragsservice und Leistungsbereich erforderlich
Starke Arbeitsteilung/Spezialisierung möglich, dadurch effektiver/wirtschaftlicher Prozess	Bei unterminiertem Zugang ausreichende Personalausstattung für Spitzenzeiten vorhalten
Entlastung der nachgelagerten Leistungsbereiche (ungestörte Sachbearbeitung)	Bei unterminiertem Zugang: erneute Wartezeit
Kombination mit Antragsabgabe und Bearbeitung bei einer Mitarbeiterin bzw. einem Mitarbeiter möglich	

### Zuständige Leistungsstelle

- ◆ Antragsausgabe im zuständigen Leistungsteam durch den zuständigen Sachbearbeiter bzw. die zuständige Sachbearbeiterin oder dem Jour-Dienst
  - Zugang terminiert (kurzfristig innerhalb eines Tages) möglich
  - Freier Zugang am Tag der Antragstellung mittels Kundensteuerung zum Jour-Dienst

Vorteile	Hinweise
Qualitativ hochwertige Auskünfte, Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit und Ausgabe der Antragsunterlagen	Bei unterminiertem Zugang - lange Wartezeiten durch flexiblen Personaleinsatz reduzieren
Kundinnen und Kunden erhalten den Antrag durch den zuständigen Leistungssachbearbeiter bzw. die zuständige Leistungssachbearbeiterin	Schnittstelle/Übergabepunkt zwischen EZ und zuständigem Leistungsbereich regeln
Kombination mit Antragsabgabe Bearbeitung bei einen Mitarbeiter oder einer Mitarbeiterin möglich	

### 4.3.6. Hinweise für Führungskräfte

- ◆ Qualifizierte Antragsausgabe darf keinesfalls dem Kunden oder der Kundin eine Antragstellung „ausreden“ oder zur Rücknahme bewegen (keine Abwehrberatung)
- ◆ Verweigerung der Antragsausgabe auch bei berechtigten Zweifeln an der Bedürftigkeit unzulässig
- ◆ Einrichtung und Umsetzung eines internen Kontrollsystems (IKS)
- ◆ Beratung über Mitwirkungspflichten
- ◆ Hospitationen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Eingangszone bei Antragsabgabe
- ◆ Hinweise 6.1: Hinweise zur qualifizierten Antragsausgabe, -abgabe und -bearbeitung
- ◆ Hinweise 6.2: Leistungsprofiling
- ◆ Hinweise 6.3: Zusammenarbeit mit der AA

## 4.4. Erstgespräch 4PM

### 4.4.1. Beschreibung der Prozessphase

Im Rahmen des Erstgespräches wird mit jedem Kunden bzw. jeder Kundin ein stärken- und potenzialorientiertes Profiling durchgeführt. Es wird eine gemeinsame Zielfestlegung vorgenommen sowie ein gemeinsamer Weg vereinbart, auf welche Weise und in welcher zeitlichen Perspektive das arbeitsmarktliche Ziel in Kooperation von Kunde bzw. Kundin und gE erreicht werden soll. Im Sinne der frühzeitigen Aktivierung erfolgt im Erstgespräch die Auswahl der notwendigen Aktivierungsvariante. Der Abschluss einer gemeinsamen Eingliederungsvereinbarung bildet den Startpunkt für die Umsetzung und eine spätere Nachhaltung der vereinbarten Vorgehensweise. Im Idealfall kann das „Angebot U25“ bereits unterbreitet werden. Empfohlen wird eine Dauer von ca. 60 Minuten inklusive Vor- und Nachbereitungszeit.

### 4.4.2. Aufgaben

- ◆ **Vorbereitung auf das Erstgespräch**
  - Wenn das Arbeitspaket SGB II Teil 2 vor dem Gesprächstermin vorliegt, können vor Eintreffen der Kundin bzw. des Kunden vorbereitende Schritte durchgeführt werden:
    - Überprüfung und Ergänzung des Datensatzes
    - Überprüfung des Statusassistenten
    - Einschätzung der Arbeitsmarktchancen des Bewerbers oder der Bewerberin
    - Skizzierung einer Gesprächsstrategie
    - Identifizierung besonderer Personengruppen und ggf. Vorbereitung auf Einleitung weiterer Maßnahmen für
      - ⌞ Schwerbehinderte
      - ⌞ Personenkreis nach § 10 SGB II
      - ⌞ Personenkreis, der der Profillage „I“ zuzuordnen ist
      - ⌞ Fallmanagement
      - ⌞ Personenkreis U25 / Angebot U25
      - ⌞ Kundinnen und Kunden mit offenkundigem Handlungsbedarf in der Schlüsselgruppe Motivation

#### ◆ **Durchführen des Erstgesprächs**

Das 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit findet für sämtliche Kundinnen und Kunden Anwendung, für die eine integrationsbegleitende Beratung geleistet wird. Es handelt sich dabei um Kundinnen und Kunden der Allgemeinen Vermittlung (erwerbsfähige Hilfebedürftige, Arbeitslose, von Arbeitslosigkeit Bedrohte und Arbeitsuchende) sowie um jene Schwerbehinderte (und denen Gleichgestellte), die nicht Reha-Fälle sind. Alle übrigen Konstellationen werden durch das „Leitkonzept für die Bereiche Ausbildungsvermittlung, berufliche Rehabilitation und Vermittlung von schwerbehinderten Menschen“ abgedeckt.

##### ■ **Das 4-Phasen-Modell umfasst die folgenden Schritte:**

1. Profiling durchführen,
2. Ziel festlegen,
3. Strategie bzw. Strategiebündel auswählen und
4. Umsetzen und Nachhalten.

Bei den prozessualen Schrittfolgen der integrationsorientierten Arbeit ist es unerheblich, welchem Rechtskreis die Kundin bzw. der Kunde angehört. Mit grundsätzlich allen Kundinnen und Kunden wird ein stärken- und potenzialorientiertes Profiling durchgeführt. Es wird eine gemeinsame Zielfestlegung vorgenommen sowie ein gemeinsamer Weg vereinbart, auf welche Weise und in welcher zeitlichen Perspektive das arbeitsmarktliche Ziel in Kooperation von Kundin oder Kunde und gE erreicht werden soll. Der Abschluss einer gemeinsamen Eingliederungsvereinbarung bildet den verbindlichen Startpunkt für die Umsetzung und eine spätere Nachhaltung der vereinbarten Vorgehensweise.

Dem 4-Phasen-Modell liegt ein zirkulärer, sich stetig wiederholender Prozess zugrunde, der dem Ziel dient, Arbeitslosen, Arbeitsuchenden und erwerbsfähigen Hilfebedürftigen eine ziel- und ergebnisorientierte Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt zu ermöglichen und die aus Beitrags- und Steuermitteln zu finanzierenden passiven Leistungen zu reduzieren.

##### ■ **Formen/Varianten der Aktivierung bzw. Strategieauswahl i.S. 4PM im Rahmen der frühzeitigen Aktivierung im Neukundenprozess SGB II vor Entscheidung über die Hilfebedürftigkeit (eine Mitteilung über das Ergebnis der Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit liegt vor):**

- Vorrangige, „kostenfreie“ Varianten:

Vermittlung; zeitnahe Folgeberatung; Teilnahme an eigenen Maßnahmen der Grundsicherungsstelle (z.B. Gruppeninfos); Einschaltung der Fachdienste; Hinweis auf flankierende, kommunale Leistungen (z.B. Schuldnerberatung)

- Weitere vorrangige, jedoch Kosten verursachende Varianten in Einzelfällen:

Förderungen aus dem Vermittlungsbudget bei aussichtsreichen Bewerbungen, Vorstellungsgesprächen oder Einstellungszusagen

Wenn Kosten verursachende Varianten gewählt werden sind Abstimmungsgespräche mit dem Leistungsbereich zu führen, falls die Hilfebedürftigkeit noch nicht festgestellt ist. Ziel ist es, eine Entscheidung über die Hilfebedürftigkeit herbeizuführen, bevor eine Maßnahme bewilligt wird. In den notwendigen Einzelfällen sind kurzläufige Abstimmungsprozesse mit der AA durchzuführen, um eine Einigung über die Fortführung der Förderung/Übernahme von Kosten im Ablehnungsfall zu erzielen (siehe Hinweise 6.3: Zusammenarbeit mit der AA). Im Rahmen des Erstgesprächs sollte darüber hinaus beachtet werden:

- Festlegung Profillage, soweit keine triftigen Gründe dagegensprechen (anderenfalls Gründe dokumentieren!)
- operativen Mindeststandard Angebot U25 beachten (alternativ Dokumentation,

warum davon abgesehen wird)

#### **Abschließende Arbeiten**

- Eintrag in VerBIS-Kundenhistorie
- Aufgabe für Folgegespräch und zur Veranlassung weiterer Aktivitäten (Nachhaltgespräche möglichst zeitnah)
- Aufgabe zur Prüfung Leistungsbezug

#### **4.4.3. Arbeitsmittel**

- ◆ Kundensteuerungstool BEO / Terminierungstool ATV
- ◆ Arbeitspaket SGB II Teil 2
- ◆ VerBIS
- ◆ Hinweise 6.3: Zusammenarbeit mit der AA

#### **4.4.4. Prozessunterstützer**

- ◆ Geeignetes und strukturiertes Bildungsangebot (operatives Arbeitsmarktprogramm)
- ◆ Kontaktdichtekonzept der gE
- ◆ Vollständige Datenerfassung durch EZ/ SC SGB II
- ◆ Vorprüfung Hilfebedürftigkeit bzw. Antragsbewilligung durch Leistungsbereich

#### **4.4.5. Organisationseinheiten**

- ◆ Zuständige IFK
- ◆ Sofortvermittler bzw. Sofortvermittlerin (nicht zuständige IFK)

#### **Zuständige IFK**

<b>Vorteile</b>	<b>Hinweise</b>
Kontinuierliche Betreuung des Kunden bzw. der Kundin durch eine IFK (gleicher Ansprechpartner/gleiche Ansprechpartnerin)	Zugang muss innerhalb der operativen MDS sichergestellt werden
Hohe Qualität – Erst- und Folgegespräche durch gleiche IFK durchgeführt	

### Nicht zuständige IFK (Sofortvermittler bzw. Sofortvermittlerin)

Vorteile	Hinweise
Vermeidung von Mehrfachvorsprachen, da Anliegen bei der ersten Vorsprache geklärt werden	Vorsprache bei nicht zuständiger IFK – Zuständigkeitswechsel nach Erstberatung (Risiko der Doppelerhebung/Qualitätsverlust)
Entlastung der zuständigen IFK	Qualitätsverlust durch Zeitdruck bei hohem Publikumsaufkommen (Stressfaktor)
	Festlegen der Ziele und Vereinbaren der Strategie durch nicht zuständige IFK
	Aus Qualitätsgesichtspunkten für Kundinnen und Kunden, die in 4PM einmünden nicht zu empfehlen

#### 4.4.6. Hinweise für Führungskräfte

##### ◆ Qualitätssicherung

- Qualifikation der IFK muss gewährleistet sein (Berufskunde, Instrumente der aktiven Arbeitsförderung, Bildungsangebot der gE)
- Einrichtung und Umsetzung eines internen Kontrollsystems (IKS) – vgl. Arbeitshilfe „Interne Kontrollsysteme (IKS) in gE“
  - insbesondere DQM, da sich unvollständige Datenerhebung und -erfassung im Rahmen des Erstgespräches erfahrungsgemäß besonders negativ auf die Qualität des Integrationsprozesses auswirken

##### ◆ Prozessgestaltung

- die operativen MDS und deren Erfüllungsvoraussetzungen sollten allen IFK bekannt sein
- gesetzliche Verpflichtung (insbesondere § 3 Abs. 2a SGB II) müssen bekannt sein
- Kontaktdichtekonzept sollte bekannt sein
- Schnittstelle/Rückkoppelung zwischen Integrationsbereich und Leistungsbereich
  - Konkrete Festlegung zum Transport von leistungsrelevanten Erkenntnissen (z.B. Einkommen, Einschränkungen der Erwerbsfähigkeit, Abgleich erwerbsfähiger Leistungsberechtigter, etc.)
- Schnittstelle zwischen gE und AA im Rahmen der frühzeitigen Aktivierung
  - Konkrete Festlegung zum Abstimmungsprozess für verbleibende Einzelfälle, bei denen eine Prognose über die voraussichtliche Hilfebedürftigkeit nicht möglich ist bzw. sich im Nachhinein als falsch herausstellt
  - Lokal erarbeitete Schnittstellenkonzepte zur Optimierung der Zusammenarbeit zwischen gE und AA
  - [Weisung 201703010 vom 20.03.2017 - Weiterentwicklung des Integrationskonzeptes der BA \(4-Phasen-Modell\)](#)

## **4.5. Antragsabgabe**

### **4.5.1. Beschreibung der Prozessphase**

Eine terminierte und gut organisierte Antragsabgabe unterstützt einen zeitnahen und vollständigen Rücklauf der Antragsunterlagen für die Bearbeitung und damit in einem weiteren Schritt eine zeitnahe Entscheidung über die Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes.

### **4.5.2. Aufgaben**

- ◆ Prüfung der Unterlagen auf Vollständigkeit
- ◆ Schriftliche Aufforderung (mit Rechtsfolgenbelehrung) fehlende Unterlagen beizubringen (grundsätzlich nur Entgegennahme bearbeitungsreifer Anträge)
  - Checkliste Antragsabgabe (Anlage 4) kann weiter verwendet/fortgeschrieben werden
  - Zeitnahe persönliche Abgabe des bearbeitungsreifen Antrages
    - neuer Termin zu Antragsabgabe (Aufforderung zur Mitwirkung gemäß §§ 60, 66 SGB I)
    - Angemessene Fristsetzung und Einladung nach § 59 SGB II i. V. m. § 309 SGB III
  - Einrichtung von Blockzeiten (Freihalten zeitnaher kurzer Terminfenster) zum Einreichen des kompletten Antrags mit vervollständigten Unterlagen
- ◆ Ggf. Vergabe der BG-Nummer in ALLEGRO und Erfassung der Grunddaten/Anlegen der Leistungsakte bei Neukundinnen und Neukunden (sofern nicht bei Antragsausgabe erfolgt)
- ◆ Antragsabgabe und Bearbeitung im Beisein der Kundin bzw. des Kunden empfehlenswert
- ◆ Sicherstellung des Zugangs zu speziellen Stellen im Leistungsbereich bei Sondersachverhalten (z.B. Unterhaltssachverhalt/Selbstständigkeit)
- ◆ Sicherstellung, dass alle erwerbsfähigen Mitglieder der BG in VerBIS erfasst ggf. aktiviert sind (Information an IFK zur weiteren Veranlassung)

### **4.5.3. Arbeitsmittel**

- ◆ Checkliste Antragsabgabe (Anlage 4)
- ◆ ALLEGRO
- ◆ VerBIS
- ◆ ATV
- ◆ E-AKTE
- ◆ STEP

### **4.5.4. Prozessunterstützer**

- ◆ Bearbeitung der Anträge aus einer Hand – Abgabe und Bearbeitung durch einen Mitarbeiter bzw. eine Mitarbeiterin
- ◆ Einstellung der aktualisierten Checkliste über Dokumentenverwaltung in VerBIS

### **4.5.5. Organisationseinheiten**

Je nach Größe, Organisation und in Abhängigkeit zum Kundenaufkommen sowie geschäftspolitischer Zielsetzung der gE kann auch die Antragsabgabe in verschiedenen Organisationseinheiten erfolgen.



- ◆ Antragservice
- ◆ zuständige Leistungsstelle

### Antragsserviceteam

- ◆ Dem Leistungsbereich vorgelagertes Team zur Abgabe und Bearbeitung von Neuanträgen (organisatorische Anbindung an die Eingangszone möglich)
- ◆ Terminierte Antragsabgabe
- ◆ freier Zugang zur Antragsabgabe nicht geeignet
- ◆ Entsprechende Terminfenster nach Leistungsprofilung/Komplexität der Anträge

Vorteile	Hinweise
Schneller Zugang - qualitativ hochwertige Auskünfte	Anspruchsvolle Schnittstelle zum Leistungsbereich (Post/Nachreichen von fehlenden Unterlagen) erfordert klare Organisation / Absprachen
Qualitativ hochwertige Bearbeitung in einer Hand bei Kombination Abgabe und Bearbeitung	Unterschiedliche Ansprechpartner/innen im Leistungsbereich erfordern klare Absprachen bei der Übergabe
Starke Arbeitsteilung/Spezialisierung ermöglicht kundenfreundliche Terminierungszeiten	
Entlastung der Fachkräfte im Leistungsbereich	

### Zuständige Leistungsstelle

- ◆ Antragsabgabe im zuständigen Leistungsbereich bei zuständigem Sachbearbeiter bzw. zuständiger Sachbearbeiterin oder Jour-Dienst
- ◆ Zugang terminiert

Vorteile	Hinweise
Ein Ansprechpartner bzw. eine Ansprechpartnerin für Erst- und Folgeanträge	Keine ungestörte Bearbeitung möglich (durch Priorisierung und klare interne Abläufe/ Verantwortlichkeiten regeln/sicherstellen)
Qualitativ hochwertige Antragsabgabe	
Abgabe und Bearbeitung bei einem Mitarbeiter bzw. einer Mitarbeiterin	

#### **4.5.6. Hinweise für Führungskräfte**

- ◆ Terminierung für den Gesamtprozess zu empfehlen
- ◆ Vertretungsregeln für Annahme und Bearbeitung bei Abwesenheit wichtig
- ◆ Gewährleistung einer gleichbleibenden Qualifikation der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Antragservice (z.B. durch regelmäßige Teilnahme an Dienstbesprechungen, Qualifizierung oder rollierende Besetzung)
- ◆ Sicherstellung von ausreichenden Terminfenstern für zeitnahe Antragsabgabe
  - Einrichtung von Blockzeiten sinnvoll
- ◆ Erledigung aller gestellten Anträge (Bewilligung/Ablehnung/Rücknahme/Versagung) muss überwacht werden – insbesondere Nachhaltung nicht eingereichter Anträge/ nicht wahrgenommener Termine
- ◆ Schnittstelle/Rückkoppelung zwischen Leistungsbereich und Integrationsbereich
  - Konkrete Festlegung zur Weitergabe von vermittlungsrelevanten Erkenntnissen an IFK (z.B. weitere erwerbsfähige BG Mitglieder)
- ◆ Hinweise 6.1: Hinweise zur qualifizierten Antragsausgabe, -abgabe und -bearbeitung

### **4.6. Antragsbearbeitung mit Entscheidung**

#### **4.6.1. Beschreibung der Prozessphase**

Die zeitnahe und abschließende Bearbeitung der gestellten Leistungsanträge dient als letzter Schritt der Leistungsgewährung im Sinne der operativen MDS und damit der Steigerung der Kundenzufriedenheit.

#### **4.6.2. Aufgaben**

- ◆ Zeitnahe Bearbeitung der Leistungsanträge in der entsprechenden Organisationseinheit unter Beachtung des operativen Mindeststandards I.3a „Bearbeitungsdauer“
- ◆ Eingabe der Daten in ALLEGRO
- ◆ Erkennen und Bearbeiten von Sondersachverhalten (z.B. Unterhalt, Selbstständigkeit, Regress, Ersatzanspruch)
- ◆ Feststellung KdU-relevanter Sachverhalte
- ◆ Leistungen anordnen
- ◆ Dokumentation in VerBIS – insbesondere bei Ablehnungen (Aufgabe setzen, damit BewA abgemeldet wird)
- ◆ Ggf. schriftliche Aufforderung zur Mitwirkung, fehlende Unterlagen beizubringen
- ◆ Wenn fehlende Unterlagen trotz schriftlicher Aufforderung nicht eingereicht werden, ist eine Versagung gem. § 60, 66 SGB I erforderlich, um den Antrag abschließend erledigen zu können (vgl. ergänzende Hinweise 6.1)

#### **4.6.3. Arbeitsmittel**

- ◆ ALLEGRO
- ◆ VerBIS
- ◆ E-AKTE

#### 4.6.4. Prozessunterstützer

- ◆ Antragsabgabe und Bearbeitung im Beisein der Kundin bzw. des Kunden empfehlenswert, um auftretende Fragen sofort klären zu können
- ◆ Bei Bearbeitung im Beisein der Kundin bzw. des Kunden – erforderliche Anpassung der Terminfenster nach Leistungsprofiling (auf z.B. 60/75/90 min – Hinweise 6.2 Leistungsprofiling) – je nach örtlichen Gegebenheiten
- ◆ Annahme und Bearbeitung durch eine Mitarbeiterin bzw. einen Mitarbeiter - Bearbeitung der Anträge aus einer Hand

#### 4.6.5. Organisationseinheiten

Auch die Bearbeitung/Entscheidung über den Antrag kann je nach Größe, Organisation und in Abhängigkeit vom Kundenaufkommen sowie geschäftspolitischer Zielsetzung der gE in unterschiedlichen Organisationseinheiten erfolgen.

- ◆ Antragservice
- ◆ Zuständige Leistungsstelle

#### Antragsserviceteam

Dem Leistungsbereich vorgelagertes Team zur Abgabe und abschließenden Bearbeitung von Neuanträgen (Bearbeitung von Post und Weiterbewilligungsanträgen im Leistungsbereich)

Vorteile	Hinweise
Vorgelagerte Einheit ist effizient und entlastet nachgelagerten Leistungsbereich	Anspruchsvolle Organisation und Schnittstellen (Abgabe des Leistungsfalles erfordert klare Absprachen bei der Übergabe)
Antragsabgabe und Bearbeitung bei einem Mitarbeiter bzw. einer Mitarbeiterin – kurze Bearbeitungszeiten möglich (Bearbeitung im Beisein der Kundin bzw. des Kunden)	Wechsel der Sachbearbeiterin bzw. des Sachbearbeiters nach Erstbearbeitung
Transparenz über Bearbeitungsrückstände von Neuanträgen - gleichmäßige Verteilung	Berücksichtigung der Kundenstruktur

## Zuständige Leistungsstelle

Bearbeitung/Entscheidung über den Antrag im zuständigen Leistungsteam durch SB

Vorteile	Hinweise
Klare Zuständigkeit für die Kundin bzw. den Kunden; in Kombination mit der Antragsabgabe einheitlicher Ansprechpartner bzw. einheitliche Ansprechpartnerin in allen Leistungsangelegenheiten	Keine Arbeitsteilung - stärkere Belastung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Leistungsbereich
Weniger Schnittstellen	Kundensteuerung in großen Einheiten anspruchsvoll

### 4.6.6. Hinweise für Führungskräfte

- Gewährleistung einer gleichbleibenden Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Antragservice
- Vertretungsregelung für stringenten Prozessablauf, zeitnahe Entscheidung wichtig
- Erledigung aller Anträge (Bewilligung/Ablehnung/Versagung) muss überwacht werden (bei negativer Entscheidung Information an IFK sicherstellen)
- Sicherstellung/Überwachung der Bearbeitung innerhalb der Frist des operativen Mindeststandards I.3a [Bearbeitungsdauer für Anträge auf Leistungen zum Lebensunterhalt](#)

## 5. Hinweise

### 5.1. Hinweise zur qualifizierten Antragsausgabe / terminierten Antragsabgabe

#### 5.1.1. Rechtliche Ausgangssituation

Als Träger der Grundsicherung nach § 6 Abs. 1 S. 1 Nr. 1 SGB II obliegt der BA die Erbringung von Geldleistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts von erwerbsfähigen Hilfebedürftigen und der mit ihnen in einer BG lebenden Personen (§ 4 Abs. 1 Nr. 2 SGB II). Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts dürfen nur erbracht werden, soweit die Hilfebedürftigkeit nicht anderweitig beseitigt werden kann (§ 3 Abs. 3 SGB II). Insbesondere soll diese durch Aufnahme einer Beschäftigung vermieden oder verringert werden. Daneben sind Sozialleistungen, die die Hilfebedürftigkeit verringern, vermeiden, beseitigen oder verkürzen, vorrangig geltend zu machen (§ 12a Satz 1 SGB II).

Die Leistungen der Grundsicherung werden gem. § 37 Abs. 1 SGB II auf Antrag erbracht. Die Antragstellung ist an keine Form gebunden.

Zur vollständigen Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen sollen die von der BA zur Verfügung gestellten Vordrucke verwendet werden (§ 60 Abs. 2 SGB I).

#### 5.1.2. Zielsetzung

Bei bestehender Hilfebedürftigkeit ist eine zeitnahe Bearbeitung der Anträge auf Leistungen der Grundsicherung im Interesse der Kundinnen und Kunden unerlässlich. Der Antragsbearbeitung kommt aber auch in geschäftspolitischer Hinsicht eine große Bedeutung zu, damit der MDS I.3a (Bearbeitung von Erstanträgen innerhalb von 14 Arbeitstagen) erreicht werden kann.

Zielsetzung einer qualifizierten Antragsausgabe ist die Erhebung aller Daten zur

individuellen/persönlichen Lebenssituation des Kunden bzw. der Kundin und seiner bzw. ihrer BG/HG mit dem Ziel einer ausführlichen Beratung mit Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit für Regelkundinnen Regelkunden im Rahmen der frühzeitigen Aktivierung (optional für U25-Kundinnen und -Kunden) und Aushändigung der relevanten Antragsunterlagen. Damit wird auch dem gesetzlichen Auftrag der Nachrangigkeit der Grundsicherungsleistungen Rechnung getragen, da vorrangige Leistungsansprüche erkannt werden können. Die qualifizierte Antragsausgabe ist daher auch als umfängliche Erfassung und Identifizierung vorrangiger Ansprüche durch den Leistungsträger zu verstehen. Gleichzeitig umfasst sie eine Erläuterung der Auswirkungen auf die Leistungen nach dem SGB II je nach vorliegendem Lebenssachverhalt.

**Unzulässig ist es, das Leistungsbegehren durch entsprechende Information und Beratung abzuwenden (Abwehrberatung).**

Ein Verweis an andere Träger ohne rechtsbehelfsfähige Entscheidung des Leistungsträgers über das Vorliegen der Voraussetzungen für einen Anspruch auf Leistungen nach dem SGB II trotz bestehenden Leistungsbegehrens ist nicht zulässig.

**Hat die Kundin bzw. der Kunde das Antragsbegehren zum Ausdruck gebracht, ist über diesen Antrag zu entscheiden.**

„Qualifiziert“ bedeutet daher, dass neben der Beratung, Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit und Ausgabe der individuellen Vordrucke vorrangige Ansprüche erkannt und der Kundin bzw. dem Kunden deren Auswirkungen erläutert werden.

Getrennt davon ist das bloße Auskunftsbeghären einer Kundin oder eines Kunden zu betrachten. Es muss jedoch seitens der Kundin bzw. des Kunden klar zum Ausdruck kommen, ob sie bzw. er einen Antrag stellen möchte oder ihre bzw. seine Vorsprache ausschließlich ihrer bzw. seiner Information dient.

Voraussetzung für die zeitnahe Gewährung von Leistungen zur Grundsicherung sind vollständig vorliegende Unterlagen in Form von Antragsformularen, Anlagen und sonstigen Nachweisen. Da sich die Beantragung jedoch sehr komplex gestaltet und hierfür eine Vielzahl von Vordrucken und Nachweisen erforderlich sind, kommt einer qualifizierten Antragsausgabe eine hohe Bedeutung zu.

Gleichzeitig wird durch eine terminierte Antragsabgabe mit zur Komplexität des Leistungsfalles (Leistungsprofilung) passenden Zeitfensters sichergestellt, dass die Vollständigkeit der Antragsunterlagen umfänglich geprüft werden kann. Werden hierbei Aspekte erkannt, die trotz qualifizierter Antragsausgabe übersehen wurden, wird die Antragsabgabe im erforderlichen Umfang um qualifizierte Anteile ergänzt und ein neuer Abgabetermin vereinbart.

### **5.1.3. Umsetzung der qualifizierten Antragsausgabe und terminierten Antragsabgabe**

#### **Personal**

Grundvoraussetzung für eine qualitativ hochwertige Ausgabe von Anträgen auf Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts ist der Einsatz von qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, welche über umfangreiche und fundierte Rechtskenntnisse verfügen. Hierzu ist eine Spezialisierung von einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der EZ empfehlenswert. Diese übernehmen die qualifizierte Antragsausgabe und, soweit im Rahmen der Ausschöpfung von zeitlichen Kapazitäten möglich, die Erteilung von leistungsrechtlichen Auskünften unter Beachtung der Auskunftsmöglichkeiten in der EZ. Zur Qualifikation der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter der EZ bzw. zum Erhalt der notwendigen Fachkenntnisse ist eine regelmäßige Hospitation/Mitarbeit im Leistungsbereich angezeigt. Des Weiteren sind diese Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in Schulungsmaßnahmen seitens des Leistungsbereiches einzubeziehen.

Ist im Rahmen der frühzeitigen Aktivierung eine Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit erforderlich, sollte die qualifizierte Antragsausgabe durch die zuständige Leistungsstelle oder den vorgelagerten Antragservice erfolgen.

## **Standardisiertes Verfahren**

Zur Gewährleistung einheitlicher Qualitätsstandards dient der qualifizierten Antragsausgabe ein standardisiertes Verfahren. Zur Unterstützung werden den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die Vorprüfung eine Checkliste Vorprüfung und eine Einkommensübersicht für die Prognoseentscheidung sowie ein Gesprächsleitfaden und eine Checkliste für die vorzulegenden Unterlagen zur Verfügung gestellt. Der Gesprächsleitfaden beinhaltet Zielfragen zur Abklärung der individuellen Lebenssituation und führt zu den ausgaberelevanten Vordrucken sowie zur Feststellung vorrangiger Leistungsansprüche (z.B. Arbeitslosengeld, Unterhalt). Mit der Checkliste für die vorzulegenden Unterlagen dokumentiert der Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin, welche Unterlagen/Nachweise als anspruchsbegründende Unterlagen von der Kundin oder dem Kunden bei der Antragsabgabe vorzulegen sind. Die Checkliste wird in der Kundenakte hinterlegt, damit ein zielgerichteter Outbound Call erfolgen kann. Gleichzeitig wird der Kundin oder dem Kunden die Checkliste ausgehändigt, um sie oder ihn bei der Zusammenstellung der erforderlichen Antragsunterlagen zu unterstützen. Es muss aber beachtet werden, dass die Checkliste keine abschließende Aufzählung enthält, sondern lediglich eine Abbildung der in der Mehrzahl von Leistungsfällen beizubringenden Unterlagen/Nachweisen darstellt. Individuelle Ergänzungen sind somit durchaus zulässig und notwendig.

Im Rahmen der Antragsabgabe ist anhand der Checkliste die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen/Nachweise zu prüfen. Sofern bei der Antragsabgabe festgestellt wird, dass noch Unterlagen/Nachweise fehlen oder unvollständig sind, ist die Checkliste zu ergänzen. Die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter entscheidet je nach Umfang der fehlenden Unterlagen/Nachweise, ob eine erneute persönliche Vorsprache im Rahmen der terminierten Antragsannahme erforderlich ist oder diese auf sonstige Art (z.B. im Rahmen der individuell vereinbarten Blockzeiten) nachgereicht werden können. Insoweit reduziert sich die Antragsabgabe nicht auf die bloße Entgegennahme der Vordrucke. Auch hier ist im Hinblick auf die Nachrangigkeit der Grundsicherungsleistungen qualifiziert zu prüfen, ob vorrangige Leistungen (abschließend) erkannt wurden.

## **Qualitätskontrolle**

Die qualifizierte Antragsausgabe bildet die Grundlage für eine reibungsverminderte Antragsabgabe und damit für eine sach- und fachgerechte Bearbeitung und Zahlbarmachung der Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts. Sie erleichtert durch die Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit im Rahmen der frühzeitigen Aktivierung die Auswahl der notwendigen, ggf. Kosten verursachenden Aktivierungsvarianten. Zwischen den mit der Antragsausgabe und Antragsabgabe betreuten Organisationseinheiten soll ein kontinuierlicher Austausch (z.B. bei Dienstbesprechungen) bezüglich der jeweiligen Qualitätsanforderungen erfolgen. Nur so können mögliche Defizite zeitnah beseitigt und die Qualität verbessert werden. Ein Austausch zwischen Antragsabgabe und Leistungsbearbeitung ist nicht erforderlich, sofern die antragsannahmende Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter auch den Leistungsantrag abschließend bearbeitet. Hierdurch wird eine höhere Qualität bei der Antragsabgabe erreicht. Sofern aus organisatorischen Gründen keine Personenidentität zwischen Antragsabgabe und Antragsbearbeitung gegeben ist, ist auch hier ein kontinuierlicher Austausch der gegenseitigen Qualitätsanforderungen sinnvoll.

Eine klare Vertretungsregelung inklusive eindeutiger Verantwortlichkeiten beeinflusst die Bearbeitungsdauer zusätzlich positiv.

### **5.14. Nachverfolgung nicht eingereichter Anträge/nicht wahrgenommener Termine**

In der bisherigen Beschreibung zum Leistungsprozess wird an mehreren Stellen auf die stringente Nachverfolgung und Erledigung von gestellten Anträgen verwiesen.

Ein Antrag gilt als gestellt, sobald die Kundin bzw. der Kunde ihr bzw. sein Leistungsbegehren zum Ausdruck bringt (z.B. durch Vorsprache in der EZ).

Reicht die Kundin oder der Kunde die Antragsunterlagen zum vereinbarten Termin nicht ein,

sollte der Grundsicherungsträger eine schriftliche Aufforderung (mit Hinweis auf RF bei fehlender Mitwirkung und angemessener Fristsetzung) zum Einreichen der notwendigen Unterlagen veranlassen.

Kommt die Kundin oder der Kunde dieser Aufforderung nicht nach, kann die Leistung bis zur Nachholung der Mitwirkung versagt werden (§§ 60, 66 SGB I).

In der gE muss durch geeignete Maßnahmen (z.B. Schnittstellenbeschreibung/ Festlegungen zum Leistungsverfahren) sichergestellt werden, dass die gestellten (ausgegebenen) Anträge zeitnah und abschließend erledigt werden.

## 5.2. Leistungsprofiling

Neukundenprozess im Detail – EZ (Terminierung)

Schwierigkeitsgrad bei der Terminierung der Antragsabgabe im Antragservice der Leistungsgewährung (nur Antragsabgabe)

- ◆ Einfach: BG ohne Besonderheiten (kein Einkommen, kein Vermögen, keine Mehrbedarfe, Ein- bzw. Zwei-Personen-BG, keine Besonderheiten bei der KdU)

Zeitbedarf: 30 Minuten

- ◆ Mittel: BG mit Besonderheiten (Einkommen, Mehrbedarfe, mehr als zwei Personen in BG, Vermögen, keine Besonderheiten bei der KdU)

Zeitbedarf: 45 Minuten

- ◆ Schwer: BG mit Besonderheiten (komplizierte Einkommen, Vermögen, Mehrbedarfe, Mitglieder HG, Unterhaltsansprüche, Besonderheiten bei der KdU wie beispielsweise Eigenheim, gewerbliche Nutzung der Immobilie ...)

Zeitbedarf: 60 Minuten

Bei personenbezogenen Schwierigkeiten (z.B. sprachliche Probleme, weitergehende Fragestellungen zum Leistungsbezug) Zeitbedarf ermitteln + 1 Stufe höher

### **Antragsbearbeitung im Beisein der Kundin bzw. des Kunden**

Bei Bearbeitung im Beisein der Kundin bzw. des Kunden muss das Zeitfenster entsprechend ausgeweitet werden, z.B. zusätzlich 30 min für die Bearbeitung (Terminfenster 60/75/90 min).

## 5.3. Zusammenarbeit mit der AA

### Fortführung der Förderung/Kostenübernahme durch die AA

Im Fall der Auswahl Kosten verursachender Varianten der frühzeitigen Aktivierung sind, falls die Hilfebedürftigkeit noch nicht festgestellt ist, Abstimmungsgespräche mit dem Leistungsbereich zu führen. Ziel ist es, eine Entscheidung über die Hilfebedürftigkeit herbeizuführen, bevor eine Maßnahme bewilligt wird. **Hilfsweise und nur noch in wenigen Fällen werden kurzläufige Abstimmungsprozesse mit der AA erforderlich, um eine Einigung über Fortführung der Förderung/Übernahme von Kosten im Ablehnungsfall herbeizuführen** (vgl. auch 4.4.2 – Formen/Varianten der Aktivierung).

Für Fälle, in denen durch die gE bereits Auszahlungen und Verpflichtungen erfolgt sind und sich die gE als unzuständiger Leistungsträger erweist, sind mit der AA Absprachen über die Vorgehensweise zur Abwicklung von Erstattungsansprüchen nach § 105 SGB X - Anspruch des unzuständigen Leistungsträgers - zu treffen.

Diese Prozesse sind u. a. so auszugestalten, dass zwischen den betroffenen Haushalten (BA und Bund) in notwendigem Umfang umgebucht wird. Es sind keine Rechnungen gegenüber dem zuständigen Leistungsträger zu stellen; es erfolgt keine Überweisung von Geldmitteln.



## 6. Abkürzungsverzeichnis

<b>Abkürzung</b>	<b>Bedeutung/ Langform</b>
4PM	4-Phasen Modell der Integrationsarbeit
AA	Agentur für Arbeit
AGH	Arbeitsgelegenheit
ALLEGRO	ALg II Leistungsverfahren Grundsicherung Online
alo	arbeitslos
AP	Arbeitspaket
asu	arbeitsuchend
ATV	allgemeine Terminverwaltung
BEO	Besucher Eingangszonen Organisation
BAföG	Bundesausbildungsförderungsgesetz
BG	Bedarfsgemeinschaft
bzw.	beziehungsweise
E-AKTE	Elektronische Akte
EB	Erstberatung
eLb	erwerbsfähiger Leistungsberechtigter
etc.	et cetera
evt.	eventuell
EZ	Eingangszone
gE	gemeinsame Einrichtung
gem.	gemäß
ggf.	gegebenenfalls
GPM	Geschäftsprozessmodell
i.d.R.	in der Regel
HG	Haushaltsgemeinschaft
IFK	Integrationsfachkraft
KdNr	Kundennummer
KdU	Kosten der Unterkunft und Heizung
MA	Mitarbeiter/in
MDS	Mindeststandards
min	Minute/n
PLZ	Postleitzahl
RF	Rechtsfolgen
RFB	Rechtsfolgenbelehrung
SB	Sachbearbeitung
SC SGB II	Service Center SGB II

<b>Abkürzung</b>	<b>Bedeutung/ Langform</b>
SGB	Sozialgesetzbuch
STEP	Stammdatenerfassungs- und -pflegesystem
U25	Jugendliche Erwerbsfähige unter 25 Jahren
VerBIS	Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem

## 7. Anlagen

Im Folgenden werden die Anlagen zu speziellen Themen als Muster zur Verfügung gestellt. Diese können nach Bedarf an die lokalen Strukturen angepasst werden.

Anlage 1 – Zusammensetzung BG-HG

Anlage 2 – Gesprächsleitfaden qualifizierte Antragsausgabe

Anlage 3 – Checkliste Vorprüfung Hilfebedürftigkeit

Anlage 4 – Checkliste zur Antragsabgabe

Anlage 5 – Fallbeispiele

Anlage 6 – Fallbeispiele barrierefrei

### **Wichtiger Hinweis zum Aufruf der Anlagen:**

Bitte wählen Sie die „Büroklammer“ am linken Seitenrand aus. Dadurch werden die Anlagen (links im Dialogfeld neben dem Text) sichtbar. Aufgrund der Barrierefreiheit liegt der Fokus auf dem Leseverzeichnis bzw. der Seitenansicht.