

Kanal/ Eingang	EZ			L/AV
	ohne Adresse + ohne Telefonnummer	ohne Adresse + mit Telefonnummer	mit Adresse	Unabhängig von Inhaltsdetails
E-Mail (Kund*innen, SC-Ticket, Dritte)	formloser Antrag	<p>1. Zuständigkeit unbekannt: E-Mail zurück mit <i>Vordruck Anforderung von Kundendaten</i></p> <p>2. Zuständigkeitsunabhängig: Taggleicher Anruf (spätestens Folgevormittag). Bei Erreichen weiter bei 2.1 oder 2.2. Bei Nichterreichen Antwort mit <i>Vordruck Anforderung von Kundendaten</i>.</p> <p>2.1 Zuständigkeit liegt im eigenen StO: Möglichst alle BG Mitglieder aufnehmen + Termine AV vergeben. Einmündung in das Antragsverfahren des Standorts und Antragsunterlagen zuschicken.</p> <p>2.2 Zuständigkeit liegt im anderen StO: Möglichst alle BG Mitglieder aufnehmen + Termine AV (zust.StO) vergeben. Aufgabe (beim Aktenträger) an die EZ des zuständigen StO. Die Antragsunterlagen werden von dort versendet.</p>	<p>3.1 Zuständigkeit liegt im eigenen StO: 3.1.1 mit Telefonnummer Taggleich anrufen und möglichst alle BG Mitglieder aufnehmen + Termine AV vergeben und Antragsunterlagen zuschicken + Einmündung in das Antragsverfahren des Standorts. Bei Nichterreichen ebenfalls Antragsunterlagen zusenden. 3.1.2 ohne Telefonnummer Antragsunterlagen zuschicken + Einmündung in das Antragsverfahren des Standorts und wenn bereits möglich Termin AV vergeben.</p> <p>3.2 Zuständigkeit liegt im anderen StO: mit versch. E-Mail <u>taggleich</u> weiterleiten an EZ zuständiger StO.</p>	4. Zuständigkeitsunabhängig: Immer Weiterleitung an die <u>eigene</u> EZ.
	Antragsunterlagen (nicht formlos)	-	-	<p>5.1 Zuständigkeit liegt im eigenen StO: Alle BG Mitglieder aufnehmen + Termine AV vergeben und Einmündung in das Antragsverfahren des Standorts. 5.2 Zuständigkeit liegt im anderen StO: Mit versch. E-Mail <u>taggleich</u> weiterleiten an EZ zuständiger StO.</p>
Telefonanruf / OTB	formloser Antrag	-	<p>7.1 Zuständigkeit liegt im eigenen StO: Alle BG Mitglieder aufnehmen + Termine AV vergeben. Antragsunterlagen zuschicken + Einmündung in das Antragsverfahren des Standorts. 7.2 Zuständigkeit liegt im anderen StO: Alle BG Mitglieder aufnehmen + Termine AV (zust.StO) vergeben. Aufgabe an EZ des zuständigen StO (beim Aktenträger), Antragsunterlagen werden von dort zugeschickt.</p>	8. Zuständigkeitsunabhängig: Anrufweiterleitung an die eigene EZ, bzw. taggleicher Rückruf aus der zuständigen EZ, dazu Telefonnummer aufnehmen und als "Ticket" an die zuständige EZ schicken.
Online (e-Services)	Antragsunterlagen (nicht formlos)	-	<p>9.1 Zuständigkeit liegt im eigenen StO: Alle BG Mitglieder aufnehmen + Termine AV vergeben und Einmündung in das Antragsverfahren des Standorts. 9.2 Zuständigkeit liegt im anderen StO: Antragsunterlagen per Weiterleitung an Teampostkorb der EZ des zuständigen StO übergeben.</p>	-
Infothek	formloser Antrag	-	<p>10. Zuständigkeitsunabhängig: a) Hinweis auf die digitale Antragsstecke b) Hinweis auf (Online-) Terminbuchung im zust. StO, am Tag des Termins weiter mit 7.1. oder c) Datenaufnahme (Vordruck: Zugang Infothek) aller BG-Mitglieder, weiter mit 14 oder d) bei allen Notfällen¹ sowie bei vorliegender individueller Bedürfnislage² der antragstellenden Person ist eine persönliche Antragstellung durch den Vorsprache-StO zu ermöglichen und gemäß des vor Ort geltenden Schnittstellenkonzeptes zu bearbeiten. Weiter mit 15. In jedem Fall: STEP-Datensatz anlegen bzw. aktualisieren, ID-Prüfung durchführen und Antragsdatum in VerBIS vermerken. ¹ z.B. Mittellosigkeit, drohender Wohnungsverlust, Kindeswohlbelange. Bitte das Konzept Infothek beachten. ² z.B. Anwesenheit einer Betreuung- oder Dolmetschenden Personen, fehlende Sprach- oder Schriftsprachkompetenzen, fehlende technische Ausstattung der Kund:innen, ausdrücklicher Kundenwunsch</p>	-
	Antragsunterlagen (nicht formlos)	-	<p>11.1 Zuständigkeit liegt im eigenen StO: STEP-Datensatz anlegen bzw. aktualisieren, ID-Prüfung durchführen und Antragsdatum in VerBIS vermerken. Auf Einwurf im Briefkasten verweisen, danach weiter mit 15.1. 11.2 Zuständigkeit liegt im anderen StO: STEP-Datensatz anlegen bzw. aktualisieren, ID-Prüfung durchführen und Antragsdatum in VerBIS vermerken. Auf Einwurf im Briefkasten verweisen, danach weiter mit 15.2.</p>	-
Digital	formloser Antrag - Online Antrag - TDA	-	<p>16.1 mit Telefonnummer: - Team DigHA - Anruf bei Kd zu Verifizierung der Antragstellung und ggf. Vervollständigung der Informationen. 16.1.1 Kd wurde erreicht: - Kd zur Vervollständigung (ADE) auffordern. - Team DigHA - STEP Umwandlung in Inhouse-Person. - Team DigHA - VerBIS - Erstellung bzw. Vervollständigung, Zuordnung IFK (HB nach Buchstabenregelung), Übertragen der Aufgabe zum OAP an IFK (sonst hier keine Aufgabe an die HB), Aufgabe an EZ zur Terminierung ID-Prüfung und Erstgespräch/Aufgabe M&I nach HA, ALLEGRO Rumpfdaten erstellen inkl. aller BG-Mitglieder. - Weiterleitung an zuständige Postkörbe in den Standorten. - Antragsingang abwarten. Weiter bei Online Antrag Hauptantrag. 16.1.2 Kd wurde (min. 2x) innerhalb von 2 Kalendertagen nicht erreicht. DigHA - STEP Umwandlung in Inhouse-Person. - Anlegen und Anmelden VerBIS, Vergabe HB. - Anlegen Rumpfdaten ALLEGRO. - Aufgabe an zuständige EZ zur Prüfung auf Meldung, Verifizierung, Terminierung ID-Prüfung und Erstgespräch M&I. - Zuständige EZ: - tätig Verifizierungsanruf, übernimmt Aufgaben Pkt. 16.1.1 und verweist auf die digitale Antragsstecke. 16.2 ohne Telefonnummer: Anschreiben des Kd zu Verifizierung. Kd meldet sich, weiter mit 16.1.1 Kd meldet sich nicht, weiter mit 16.1.2</p>	-
	Antragsunterlagen (nicht formlos) - Online Antrag - Hauptantrag	-	<p>17. Eigang Digitaler Hauptantrag 17.1 in DigHA - STEP Umwandlung in Inhouse-Person. - Anlegen und Anmelden aller im Antrag enthaltener ELB in VerBIS, Vergabe HB. - Anlegen BG-Nummer. - Aufgabe an für Antragsperson zuständige EZ, - bei OAP - Aufgabe an HB. 17.2 im Standort - Termine/Aufgabe AV (nach HA) - Einmündung in das Antragsverfahren des Standorts.</p>	-
Postalisch	formloser Antrag	<p>12. Zuständigkeit unbekannt: Schreiben abheften und internes Vorgehen: 4 Wochen abwarten, ob sich die Person noch einmal meldet.</p> <p>13. Zuständigkeitsunabhängig: Taggleicher Anruf (spätestens Folgevormittag). Bei Erreichen weiter bei 15.1 oder 15.2. Bei Nichterreichen mehrere Anrufversuche unternehmen, diese auf Schreiben vermerken, abheften.</p> <p>13.1 Zuständigkeit liegt im eigenen StO: Möglichst alle BG Mitglieder aufnehmen + Termine AV vergeben. Einmündung in das Antragsverfahren des Standorts und Antragsunterlagen zuschicken.</p> <p>13.2 Zuständigkeit liegt im anderen StO: Möglichst alle BG Mitglieder aufnehmen + Termine AV (zust.StO) vergeben. Übermittlung des Schreibens (per Post) an den zuständigen StO und Aufgabe (beim Aktenträger) an die EZ des zuständigen StO, Antragsunterlagen werden von dort versendet.</p>	<p>14.1 Zuständigkeit liegt im eigenen StO: 14.1.1 mit Telefonnummer Taggleich anrufen (spätestens Folgevormittag) und möglichst alle BG Mitglieder aufnehmen + Termine AV vergeben und Antragsunterlagen zuschicken + Einmündung in das Antragsverfahren des Standorts. Bei Nichterreichen ebenfalls Antragsunterlagen zusenden. 14.1.2 ohne Telefonnummer Antragsunterlagen zuschicken + Einmündung in das Antragsverfahren des Standorts und wenn bereits möglich Termin AV vergeben. 14.2 Zuständigkeit liegt im anderen StO: 14.2.1 mit Telefonnummer Taggleich anrufen und möglichst alle BG Mitglieder aufnehmen + Termine AV (zust.StO) vergeben. Aufgabe (beim Aktenträger) an die EZ des zuständigen StO, Antragsunterlagen werden von dort versendet. 14.2.2 ohne Telefonnummer Taggleiche Weiterleitung des Schreibens an die EZ des zuständigen StO als Scan per E-Mail.</p>	-
	Antragsunterlagen (nicht formlos)	-	<p>15.1 Zuständigkeit liegt im eigenen StO: Alle BG Mitglieder aufnehmen + Termine AV vergeben und Einmündung in das Antragsverfahren des Standorts. 15.2 Zuständigkeit liegt im anderen StO: Alle BG Mitglieder aufnehmen + Termine AV (zust.StO) vergeben und Antragsunterlagen per Post taggleich dem zuständigen Standort zusenden.</p>	-